

COLLANA  
BIBLIOTECA  
ANPAL  
N°4

**ANPAL**  
Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro

# PIAAC

FORMAZIONE  
& COMPETENZE  
ONLINE NEI CENTRI  
PER L'IMPIEGO

LAVORO

 **UNIONE EUROPEA**  
Iniziativa a favore dell'Occupazione Giovanile  
Fondo Sociale Europeo  
Investiamo nel tuo futuro

 **SPAO**  
SISTEMI DI POLITICHE ATTIVE  
PER L'OCCUPAZIONE

*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 Forno, 8**

**00192 Roma**

**[www.anpal.gov.it](http://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*

*Le opinioni espresse in questo lavoro impegnano la responsabilità degli autori e non necessariamente riflettono la posizione dell'Agenzia.*

*Alcuni diritti riservati [2018] [Anpal]*

*Quest'opera è rilasciata sotto i termini della licenza Creative Commons Attribuzione - Non commerciale Condividi allo stesso modo 4.0. Italia License (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)*

*Collana Biblioteca ANPAL*



ISSN 2724-5462

ISBN 978-88-31264-03-7

*Valorizza i risultati dell'attività di ricerca e del know-how scientifico di ANPAL. Prevede sezioni tematiche che evidenziano l'ambito principale di riferimento dei contenuti trattati nei singoli volumi, quali ad esempio: Politiche attive, Formazione, Lavoro, Progetti comunitari.*

*Coordinamento editoriale: Orsola Fornara*

# Sommario

## INTRODUZIONE

<b>1. Quadro di riferimento, obiettivi e metodologia</b> .....	8
1.1 Il contesto di riferimento.....	8
1.2 Il <i>profiling</i> delle persone in cerca di lavoro .....	12
1.3 La sperimentazione di PIAAC online nei Centri per l'impiego: le ragioni della scelta .....	15
1.4 L'impianto metodologico.....	18
1.4.1 La metodologia della sperimentazione di PIAAC online .....	18
1.4.2 La valutazione della sperimentazione: la metodologia.....	28

## PARTE 1 - LA SPERIMENTAZIONE DI PIAAC "FORMAZIONE & COMPETENZE ONLINE"

<b>2. Sperimentazione e caratteristiche della popolazione di riferimento</b> .....	33
2.1 Scelte e modalità attuative nei diversi territori.....	33
2.2 Le caratteristiche dei partecipanti.....	38
2.3 Partecipanti alla sperimentazione e platea degli utenti dei Cpi: in cosa si differenziano?.....	50
<b>3. Gli esiti delle prove cognitive: Literacy, Numeracy e Reading components</b> .....	53
3.1 La distribuzione dei punteggi di <i>Literacy</i> e <i>Numeracy</i> .....	53
3.2 La distribuzione dei punteggi dei <i>Reading components</i> .....	63
<b>4. Il Problem Solving in ambienti tecnologicamente avanzati</b> .....	69
<b>5. Competenze agite</b> .....	74
5.1 L'utilizzo della scrittura e della lettura nei luoghi di lavoro .....	75
5.2 L'utilizzo delle abilità matematiche nei luoghi di lavoro.....	78
5.3 Uso delle abilità di ICT nei luoghi di lavoro .....	81
<b>6. Interessi e obiettivi di carriera</b> .....	87
6.1 Aree di interesse di carriera .....	87
6.2 Corrispondenza tra profilo di interessi e lavoro .....	90
6.3 Gli indicatori di intenzionalità .....	92
<b>7. Benessere soggettivo e Salute</b> .....	97
7.1 Benessere Soggettivo .....	97
7.2 Salute .....	101

## PARTE 2 - La valutazione dello strumento

<b>8. La soddisfazione degli utenti</b> .....	106
8.1 L'organizzazione dei Centri per l'impiego .....	106
8.2 La durata dei test di PIAAC online .....	110
8.3 La fase di compilazione .....	117
8.4 L'utilità di PIAAC online .....	122
8.5 Il ruolo dell'operatore e la restituzione dei risultati delle prove .....	128
8.6 Grado di soddisfazione e competenza: una clusterizzazione degli utenti .....	133
<b>9. L'opinione degli operatori dei centri per l'impiego</b> .....	136
9.1 L'organizzazione dei Centri per l'impiego e la fruibilità di PIAAC online .....	137
9.2 La scelta del target .....	140
9.3 PIAAC online nel percorso di attivazione dell'utente .....	141
9.4 Gli strumenti per la profilazione qualitativa. Quale ruolo per PIAAC online? .....	149
9.5 Come utilizzare PIAAC online nei Centri per l'impiego .....	152

<b>CONCLUSIONI</b> .....	155
--------------------------	-----

<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	158
---------------------------	-----

## ALLEGATI

<b>ALLEGATO 1</b> - Natura e caratteristiche dello strumento PIAAC "Formazione & Competenze Online".....	162
<b>ALLEGATO 2</b> - PIAAC online - Questionario di gradimento per l'utente .....	196
<b>ALLEGATO 3</b> - PIAAC online - Questionario per gli operatori dei Centri per l'impiego .....	198



## Introduzione

Nel corso del 2017 l'ANPAL ha avviato sul territorio nazionale la sperimentazione di un dispositivo di *self-assessment*, denominato **PIAAC - Educational & Skills Online Assessment**, divenuto in italiano **PIAAC - Formazione & Competenze Online** (di seguito PIAAC online), che è stato realizzato dall'OCSE con il supporto della Commissione Europea (*DG Employment*) per l'autovalutazione delle cosiddette competenze "chiave" della popolazione adulta (di età compresa tra i 16 ed i 65 anni).

L'ANPAL ha scelto, in particolare, di sperimentare tale dispositivo coinvolgendo un target specifico, quello dei disoccupati di lunga durata in carico ai Centri per l'impiego (Cpi), con l'obiettivo di verificare quanto tale strumento possa essere utile agli operatori per meglio "profilare" gli utenti dei Cpi in termini di competenze e abilità possedute, talvolta anche tacite o non agite in ambito professionale, al fine di promuoverne un reinserimento mirato, condiviso e attivo nel mercato del lavoro.

Lo strumento PIAAC online si basa sul *framework* teorico già usato per il Programma internazionale PIAAC (*Programme for the International Assessment of Adult Competencies*)<sup>1</sup>, un'indagine progettata e messa a punto dall'OCSE per rilevare e analizzare, attraverso la somministrazione di specifici test ad un campione rappresentativo della popolazione adulta dei Paesi partecipanti, il livello di padronanza e la distribuzione delle competenze o abilità chiave<sup>2</sup>, strategiche per la partecipazione dei cittadini adulti al mercato del lavoro e alla vita sociale<sup>3</sup>.

L'opportunità per l'individuo di autovalutare e dunque prendere consapevolezza delle proprie conoscenze e abilità ricopre un ruolo fondamentale nel percorso di definizione e di arricchimento del proprio bagaglio di *skill* necessario per mantenere la propria posizione professionale, per individuare nuovi ambiti di lavoro, per muoversi in vista di un percorso formativo ulteriore o per attivarsi verso uno sviluppo di carriera.

Il nuovo dispositivo di *self-assessment*, che viene proposto online in auto-somministrazione tramite un codice di accesso individuale, è stato progettato per fornire un quadro delle competenze personali sia di tipo cognitivo, in materia di *literacy, numeracy e problem solving* in ambienti tecnologicamente avanzati, sia di tipo non cognitivo. In tal senso, infatti, lo strumento prevede anche alcuni moduli con domande relative a determinati fattori, quali *Competenze agite* (nella vita quotidiana e in quella professionale), *Interessi e Obiettivi di carriera*, e *Benessere soggettivo e Salute*.

Un aspetto fondamentale è rappresentato dal fatto che, al completamento delle prove di ogni sezione di PIAAC online, viene restituito un documento contenente i risultati conseguiti, espressi, a seconda delle sezioni, con un punteggio di carattere numerico organizzato per fasce in base al livello delle competenze possedute<sup>4</sup> e/o attraverso una parte descrittiva che mette in evidenza i punti di forza e le criticità emerse relativamente agli ambiti di competenze valutati.

La sfida di calare tale strumento di *self-assessment* nella realtà dei Centri per l'impiego e di sperimentarlo con le persone disoccupate è connessa fortemente con la possibilità di restituire concretamente all'individuo sia un quadro generale ed articolato delle proprie competenze e potenzialità, sia la capacità di utilizzarle nel modo più appropriato ed efficace nella ricerca attiva del lavoro; il tutto attraverso la professionalità dell'operatore che sia in grado di leggere, riorganizzare e ricondurre quelle stesse competenze verso un percorso operativo di rafforzamento, attraverso attività formative coerenti e/o di inserimento attivo nel mercato del lavoro.

A tale scopo, ANPAL ha condotto un'attività di valutazione della sperimentazione attraverso la somministrazione di due questionari: uno indirizzato agli utenti dei Cpi che hanno svolto i test di PIAAC online, per rilevare il loro grado di soddisfazione rispetto allo strumento, in termini di complessità percepita e di utilità rispetto alla presa di coscienza di

<sup>1</sup> Cfr. ISFOL, "Il *framework* teorico nel programma PIAAC: metodologia e strumenti per la valutazione delle competenze degli adulti", 2014.

<sup>2</sup> Si veda al riguardo la Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa a Competenze chiave per l'apprendimento permanente consultabile in <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006H0962&from=IT>

<sup>3</sup> Per approfondimenti sull'Indagine internazionale PIAAC e la correlazione con PIAAC on line si rimanda all'Appendice.

<sup>4</sup> Per un maggiore dettaglio sulle caratteristiche e l'articolazione delle prove di PIAAC on line ed i relativi punteggi si rimanda al paragrafo 1.4 relativo all'impianto metodologico ed anche all'Appendice.

competenze e potenzialità, in vista di un reinserimento mirato nel mercato del lavoro; un secondo questionario semi-strutturato, maggiormente articolato, destinato agli operatori, da compilare a conclusione di tutte le prove da parte degli utenti del proprio Cpi. Si è voluto dar voce all'esperienza e alla competenza degli operatori per raccogliere le loro valutazioni sul grado di fruibilità dello strumento da parte degli utenti, sulle eventuali difficoltà incontrate, anche in termini logistici ed organizzativi nel contesto dei Cpi, oltre che per ottenere un giudizio sull'utilità dello strumento, nel suo complesso o per singole sezioni, quale eventuale dispositivo a supporto delle attività di profilazione qualitativa, anche confrontandolo con altri già adottati in precedenza a tale scopo<sup>5</sup>.

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. In quanto, sulla base delle indicazioni fornite da ANPAL, le Amministrazioni regionali hanno individuato autonomamente 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 delle prove cognitive e non cognitive, 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.

---

<sup>5</sup> Per un maggior approfondimento sull'attività di valutazione della sperimentazione si vedano: par. 1.3 "La sperimentazione di PIAAC online nei Centri per l'impiego: le ragioni della scelta", par. 1.4.2 "Il monitoraggio e la valutazione della sperimentazione: la metodologia", Allegato 2 "PIAAC online - Questionario di gradimento per l'utente, Allegato 3 "PIAAC online - Questionario per gli operatori dei Centri per l'impiego".

## 1.1 Il contesto di riferimento

Nel corso degli ultimi quattro anni il tasso di occupazione della popolazione italiana è aumentato ad un ritmo simile a quello medio europeo, attestandosi al 58,0% (poco più di 23 milioni di occupati sul totale della popolazione di 15-64 anni)<sup>6</sup>, riavvicinandosi così ai livelli precedenti la crisi economica che ha investito i Paesi europei, e in particolare l'Italia, a partire dal 2008.

Nonostante questa crescita positiva, il tasso di occupazione del nostro Paese resta lontano dalla media UE (67,6%), soprattutto per la componente femminile (48,9%). Inoltre, nello spiegare l'incremento occupazionale è significativo l'aumento del numero degli occupati ultracinquantenni (+4,4 punti percentuali rispetto al 2016), indotto dall'allungamento dell'età pensionabile previsto dalla riforma Fornero<sup>7</sup>. Al contrario, le generazioni più giovani tendono ad avere maggiori difficoltà ad ottenere un posto di lavoro e si trovano più spesso in forme di occupazione atipiche e precarie, come i contratti temporanei.

Nell'ultimo anno si è comunque registrato un lieve aumento tra gli occupati nella fascia 15-34 anni (+0,9 punti percentuali). Tale aumento ha riguardato in particolar modo i laureati, a conferma del ruolo dell'istruzione quale fattore protettivo contro il rischio di disoccupazione.

La disoccupazione continua tuttavia a rappresentare in Italia uno dei maggiori problemi posti dalla crisi. Seppure in lieve calo, infatti, il tasso di disoccupazione del nostro Paese (11,2%)<sup>8</sup> resta tra i più alti dell'Unione Europea.

Nel complesso, gli italiani in cerca di occupazione sono 2,9 milioni, con riduzioni sopra la media per gli uomini, i giovani (15-34 anni), i residenti nelle regioni settentrionali e i più istruiti, che evidenziano profonde differenze di opportunità occupazionali basate sull'età, il genere, il titolo di studio e la collocazione geografica.

Ancora più preoccupante è la persistenza degli individui nello stato di disoccupazione: in Italia, l'incidenza percentuale dei disoccupati di lunga durata<sup>9</sup> sul totale dei disoccupati si attesta al 57,8%, contro una media europea del 44,7%.

I dati confermano inoltre lo storico divario tra Nord e Sud che caratterizza il nostro Paese. L'incidenza della disoccupazione di lunga durata è infatti maggiore nelle regioni del Mezzogiorno, con tassi che superano il 68% in Campania, Calabria, Sicilia e Molise, mentre in alcune aree – tutte concentrate al Nord – la crisi si può considerare per lo più superata (Figura 1.1).

La collocazione geografica non è tuttavia l'unico fattore che incide sulle possibilità di chi è in cerca di un nuovo impiego di ricollocarsi nel mercato del lavoro: caratteristiche anagrafiche, competenze non aggiornate, scarsa domanda dal lato delle imprese, sono tutti elementi che condizionano la riuscita e la tempistica dell'inserimento lavorativo. Così il disoccupato di lungo periodo si presenta come un individuo "isolato" dal mercato del lavoro, con basso reddito, le cui competenze vanno a mano a mano deteriorandosi per mancanza di esercizio. Una fotografia che evidenzia la necessità di un'azione politica più incisiva, volta a contrastare le carenze insite nel mercato del lavoro, che si riflettono, di conseguenza, sull'andamento dei principali indicatori macroeconomici.

<sup>6</sup> Fonte: ISTAT, Rapporto annuale 2018 - La situazione del Paese (dati Eurostat, *Labour Force Survey*, anno 2017).

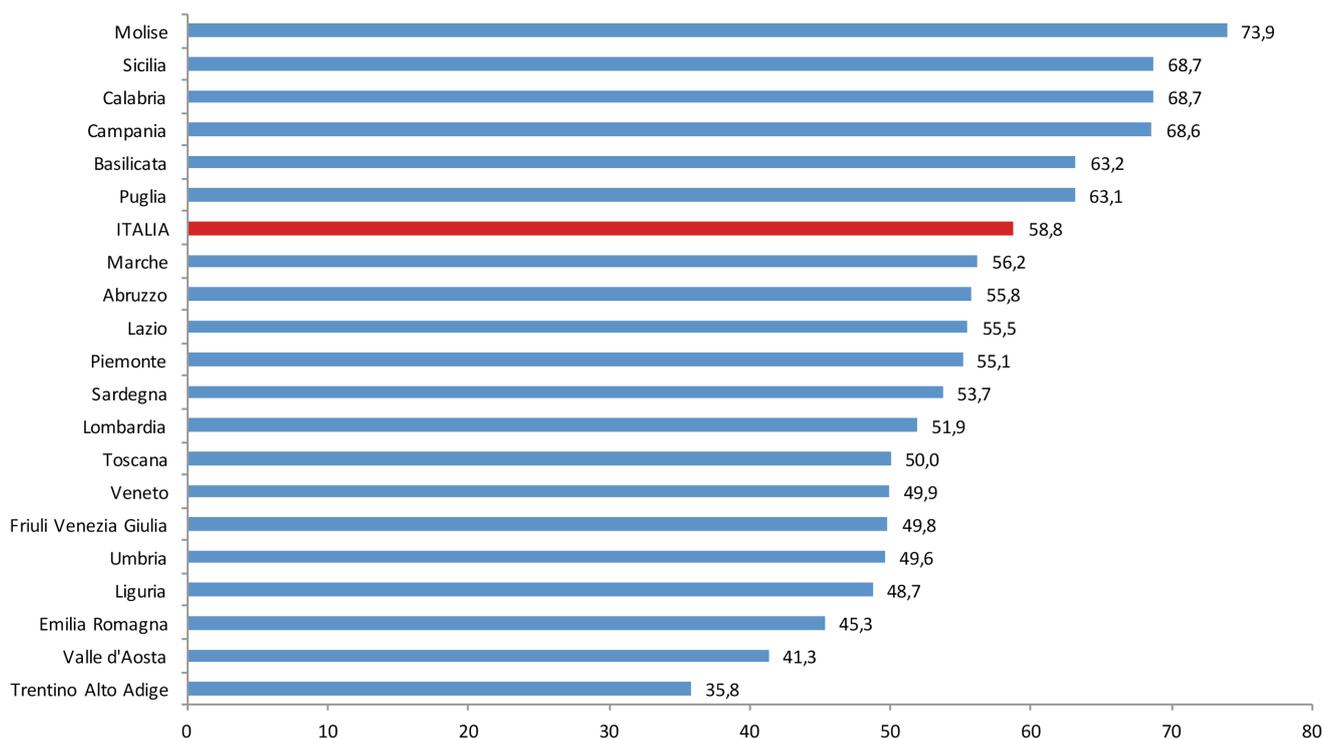
<sup>7</sup> Legge 28 giugno 2012, n. 92 - "Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita".

<sup>8</sup> Doi.org/10.1481/Istat.Rapportoannuale.2018.2.T4

<sup>9</sup> Secondo la definizione adottata da Eurostat "il disoccupato di lunga durata è una persona di 15 anni ed oltre, in cerca di occupazione da almeno un anno (12 mesi o più).

Partendo da questo punto di vista, la Raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea del 15 febbraio 2016<sup>10</sup> ha proposto agli Stati membri una serie di orientamenti per aiutare i disoccupati a rientrare nel mercato del lavoro, anche definendo azioni specifiche per rafforzare il sostegno personalizzato a favore dei disoccupati di lungo periodo, attuato a cura dei servizi sociali e per l'impiego.

**Figura 1.1 - Incidenza della disoccupazione di lunga durata - Quota di persone in cerca di occupazione da oltre 12 mesi sul totale delle persone in cerca di occupazione (valori percentuali)\*.**



Fonte: ISTAT - Banca dati Indicatori territoriali per le politiche di sviluppo, 20 luglio 2018.

\*Eventuali differenze riscontrabili con i dati di media annua della Rilevazione sulle Forze di Lavoro, in relazione alle persone in cerca d'occupazione, sono da attribuirsi a un diverso trattamento dei dati mancanti, necessario per la coerenza temporale delle serie storiche prodotte da ISTAT.

In particolare, tale Raccomandazione prevede, sulla scorta di quanto già sperimentato con il programma Garanzia Giovani<sup>11</sup>, tre misure concrete volte a:

- favorire la registrazione delle persone in cerca di lavoro presso un servizio per l'impiego;
- valutare individualmente le esigenze e le potenzialità dei disoccupati di lungo periodo prima che siano trascorsi 18 mesi di disoccupazione;
- offrire ai disoccupati di lungo periodo registrati un accordo di inserimento lavorativo, che comprenda almeno un'offerta di servizio personalizzato volta a trovare un lavoro; nonché individuare in un unico punto di contatto il compito di coordinare il sistema predisposto per favorire il supporto ai disoccupati.

<sup>10</sup> Raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea del 15 febbraio 2016 sull'inserimento dei disoccupati di lungo periodo nel mercato del lavoro (2016/C 67/01).

<sup>11</sup> Per approfondimenti: [www.garanziegiovani.gov.it](http://www.garanziegiovani.gov.it)

La Raccomandazione sollecita inoltre il coinvolgimento dei datori di lavoro nell’inserimento dei disoccupati di lungo periodo attraverso l’erogazione di servizi *ad hoc* da parte dei servizi dell’impiego, insieme a incentivi finanziari mirati e lo sviluppo di partenariati con autorità pubbliche, parti sociali, servizi sociali ed erogatori d’istruzione e formazione, per fornire servizi che rispondano meglio alle esigenze delle imprese e delle persone in cerca di lavoro.

In attuazione della suddetta Raccomandazione, il nostro Paese ha definito la “Strategia italiana per l’integrazione dei disoccupati di lungo periodo nel mercato del lavoro”, condivisa tra ANPAL, Regioni e P.A. e approvata in sede di Comitato “Politiche attive del lavoro” il 3 ottobre 2018.

Le politiche attive per l’occupazione rappresentano, dunque, lo strumento prioritario d’azione nel mercato del lavoro per affrontare in modo efficace la disoccupazione di lunga durata.

In Italia, tuttavia, la frammentazione che caratterizza la situazione del Paese in materia di politiche del lavoro, l’estrema dispersione di poteri, responsabilità e competenze - sancita dalle leggi del decentramento amministrativo - ha determinato evidenti differenziali di efficienza a livello territoriale e ha frenato la capacità di presidio e monitoraggio da parte dell’amministrazione centrale, così come la possibilità di “fare sistema”.

Il tema del potenziamento delle politiche attive e dei servizi per l’impiego, nonché del rafforzamento dei legami tra politiche attive e passive, è uno dei pilastri del Jobs Act<sup>12</sup>, la legge che delega il governo ad apportare delle riforme nel mondo del lavoro attraverso decreti attuativi.

In particolare, il Decreto Legislativo 150/2015 prevede il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e politiche attive, nel tentativo di trovare un giusto bilanciamento nella definizione e implementazione delle politiche tra il livello nazionale e quello territoriale.

Sotto il profilo organizzativo, è stata istituita una “Rete nazionale dei servizi per il lavoro”, coordinata dall’Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro (ANPAL). La rete è composta dalle strutture regionali per le politiche attive del lavoro, da diverse strutture centrali – come INPS e INAIL – e territoriali (agenzie per il lavoro, soggetti autorizzati all’intermediazione e soggetti accreditati ai servizi per il lavoro), dai fondi interprofessionali e bilaterali e altri soggetti istituzionali (sistema delle Camere di Commercio, enti di formazione, Università, Istituti di scuola secondaria superiore). Il Ministero del Lavoro fissa linee di indirizzo triennali ed obiettivi annuali d’azione in materia di politiche attive e definisce i livelli minimi che le prestazioni devono avere su tutto il territorio nazionale, mentre l’ANPAL ha il compito di definire strumenti e metodologie comuni – d’intesa e in condivisione con le Regioni e le P.A. – finalizzati a migliorare sia la capacità dei territori di fornire ai cittadini un servizio di riqualificazione ed ausilio alla ricerca di un’occupazione, sia la capacità dell’amministrazione centrale di monitorare le performance territoriali.

La gestione operativa delle politiche attive resta affidata alle Regioni e Province autonome, chiamate a costituire propri Centri per l’impiego (Cpi), quali uffici territoriali decentrati aperti al pubblico.

La riforma rivaluta infatti la funzione dei Cpi, attribuendo loro un ruolo importante nella gestione delle politiche del lavoro, sia in considerazione dell’utenza che gestiscono, sia in ragione di una presenza molto più capillare sul territorio nazionale<sup>13</sup>.

Tra le principali funzioni attribuite all’ANPAL<sup>14</sup> rientra la creazione di un sistema di servizi idonei ad accompagnare il disoccupato nella ricerca dell’impiego agevolando l’incontro tra domanda e offerta di lavoro. A tal fine, tra le priorità dell’Agenzia vi è lo sviluppo di un’appropriata metodologia di profilazione quantitativa e qualitativa dei disoccupati, fun-

<sup>12</sup> Legge 10 dicembre 2014, n. 183 “Deleghe al Governo in materia di riforma degli ammortizzatori sociali, dei servizi per il lavoro e delle politiche attive, nonché in materia di riordino della disciplina dei rapporti di lavoro e dell’attività ispettiva e di tutela e conciliazione delle esigenze di cura, di vita e di lavoro”.

<sup>13</sup> Cfr. Accordo, ai sensi dell’articolo 15, comma 1, del Decreto Legge 19 giugno 2015, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2015, n. 125, tra il Governo, le Regioni, le Province autonome di Trento e Bolzano e gli Enti locali sul documento recante “Piano di rafforzamento dei servizi e delle misure di politica attiva del lavoro”. Repertorio atti n. 185/CU del 21 dicembre 2017.

<sup>14</sup> L’elenco completo delle funzioni attribuite all’ANPAL è contenuto nell’art. 9, comma 1, D.lgs. n. 150 del 2015.

zionale all'attivazione di percorsi di accompagnamento, inserimento e reinserimento nel mercato del lavoro realmente personalizzati.

Gli strumenti di *profiling* qualitativo, in particolare, possono migliorare le misure da adottare per quanti si trovano alla ricerca di lavoro e consentono la realizzazione di interventi mirati, ad esempio individuando in modo efficace particolari servizi o attività in grado di rafforzare la logica dell'impegno da parte dei singoli individui.

A tal proposito, è importante progettare strumenti che tengano conto non solo di dati oggettivi di tipo statistico, come genere, età, titolo di studio ecc. (profilazione quantitativa), ma anche di dimensioni di carattere qualitativo afferenti all'ambito professionale, come l'esperienza pregressa, il livello e la consistenza delle competenze possedute, le aspettative e gli obiettivi di carriera e così via.

La ricerca di una metodologia e di uno strumento di *profiling* di questo tipo rispecchia l'esigenza di pianificare strategie di inserimento lavorativo che possano ridurre e velocizzare i periodi di passaggio e di transizione da un lavoro ad un altro, puntando su un coinvolgimento attivo del disoccupato nell'erogazione del servizio (Patto di Servizio Personalizzato PSP<sup>15</sup>), allo scopo di soddisfarne le aspettative e realizzare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro. Si tratta, dunque, di giungere alla costruzione di uno strumento operativo in grado di supportare gli operatori dei Centri per l'impiego nella definizione di piani di azione individuali, finalizzati al reinserimento lavorativo e/o allo sviluppo di quelle competenze considerate strategiche per la crescita professionale dell'utente.

Alla base dei fenomeni di disoccupazione di lunga durata soggiace spesso il problema dello *skill mismatch*, ovvero del disallineamento tra competenze acquisite nel corso degli anni di studio, o durante le precedenti esperienze professionali, e quanto richiesto nel mondo del lavoro. Inoltre, vista la continua evoluzione delle competenze oggi richieste sul mercato, chi resta a lungo privo di occupazione non acquisisce nuove conoscenze e vede divenire sempre più obsolete, e quindi poco spendibili, quelle pregresse, con la conseguenza che con il passare del tempo aumenta in modo esponenziale il rischio di non riuscire a reinserirsi nel mercato.

Secondo il Bollettino annuale del 2017 del Sistema informativo Excelsior<sup>16</sup>, realizzato da Unioncamere in collaborazione con ANPAL, il *mismatch* tra domanda e offerta di lavoro è aumentato nel corso degli ultimi anni: la difficoltà segnalata dalle imprese di trovare il candidato più idoneo passa, infatti, dal 12% dei contratti totali del 2016 ad oltre il 21% nel 2017. Tale difficoltà sembra non essere legata solo ad un problema quantitativo, ma soprattutto qualitativo, relativo cioè alla differenza tra le nuove competenze richieste dalle imprese e quelle offerte dai lavoratori.

A livello europeo, la recentissima Raccomandazione del Consiglio<sup>17</sup> sulle competenze chiave per l'apprendimento permanente tiene conto della persistenza di gravi difficoltà nello sviluppo delle competenze di base della popolazione più giovane e considera come prevalente la necessità di sviluppare negli individui abilità "imprenditoriali, sociali e civiche", ritenute indispensabili "per assicurare resilienza e capacità di adattarsi ai cambiamenti".

Secondo la citata Raccomandazione, le competenze non sono statiche, ma cambiano nel corso della vita, e abilità quali la capacità di risoluzione di problemi, il pensiero critico, la capacità di cooperare, la creatività, il pensiero computazionale, l'autoregolamentazione, sono più importanti che mai nella nostra società in rapida evoluzione.

È sulla base di queste considerazioni che l'ANPAL ha avviato la sperimentazione dello strumento di *self-assessment* PIAAC online, con l'obiettivo di verificarne l'utilità a supporto delle attività degli operatori dei servizi per l'impiego e in un'ottica di rafforzamento delle politiche attive del lavoro.

<sup>15</sup> Cfr. Art. 20, D.lgs. 150/2015. Per approfondimenti vedi il par. 1.2 "Il *profiling* delle persone in cerca di lavoro".

<sup>16</sup> Progetto Excelsior – Sistema informativo per l'occupazione e la formazione – <http://excelsior.unioncamere.net>

<sup>17</sup> Raccomandazione del Consiglio relativa alle competenze chiave per l'apprendimento permanente, adottata dal Consiglio nella sua 3617ª sessione, tenutasi il 22 maggio 2018. Il testo sostituisce e aggiorna quanto pubblicato dal medesimo Consiglio nel 2006.

## 1.2 Il profiling delle persone in cerca di lavoro

Come accennato in precedenza, il sistema di erogazione dei servizi per il lavoro è stato sensibilmente modificato dal D.lgs. 150/2015 che tra i compiti attribuiti all'ANPAL su questo tema individua anche quello di definire metodologie di profilazione degli utenti dei Cpi allo scopo di determinarne il profilo di occupabilità, in linea con i migliori standard internazionali.

Il termine *profiling* (o profilazione) applicato al contesto delle politiche del lavoro fa riferimento all'insieme delle attività e delle tecniche adottate allo scopo di definire il profilo personale e professionale della persona in cerca di occupazione, ossia per conoscere in modo approfondito i beneficiari, effettivi o potenziali, di servizi per il lavoro. La finalità principale è quella di offrire interventi mirati e personalizzati di accompagnamento, inserimento e/o reinserimento nel mercato del lavoro, anche attraverso il potenziamento del bagaglio di competenze possedute o lo sviluppo di altre ritenute strategiche ai fini occupazionali. Un buon *profiling*, inoltre, consente di assicurare un efficace ed efficiente utilizzo delle risorse finanziarie destinate alla programmazione e alla realizzazione di politiche ed interventi per l'occupazione.

Le esperienze di profilazione condotte negli ultimi anni nei diversi Paesi europei hanno fatto riferimento ad approcci e tecniche differenti, ma in termini generali mirano al perseguimento di alcuni obiettivi ricorrenti:

- l'intenzione di effettuare un'attività di *targeting* per segmentare gli utenti in tipologie o gruppi omogenei, composti da persone che presentano una probabilità simile di ritrovare lavoro o che esprimono un bisogno prevalente di assistenza da parte del Cpi, al fine di determinarne il grado di accesso ai diversi servizi offerti;
- orientare e "mirare" le attività da mettere in atto a sostegno dei disoccupati;
- disporre di statistiche sempre aggiornate relative alle dinamiche del mercato del lavoro;
- promuovere un efficace incontro tra domanda e offerta di lavoro, anche al fine di contrastare quei problemi di *skill mismatch*, a cui si è fatto cenno nel precedente paragrafo e che sono tra le cause principali dei fenomeni di disoccupazione di lunga durata.

Per perseguire tali finalità le attività di *profiling* realizzate nei diversi contesti geografici hanno seguito metodologie differenti anche in risposta alle caratteristiche ed alle specifiche istanze provenienti dai mercati del lavoro dei vari Paesi. In tal senso si spazia dall'adozione di metodologie di tipo quantitativo/statistico basate su dati socio-anagrafici o amministrativi degli utenti, con finalità principalmente predittive, a metodologie di carattere prevalentemente qualitativo connesse allo svolgimento di colloqui in profondità da parte di operatori e psicologi e all'uso di strumenti di valutazione e di analisi quali test, schede o questionari, così come ad approcci che prevedono l'utilizzo di metodologie miste.

In ogni caso sia le Raccomandazioni che giungono dall'Unione Europea in tema di contrasto alla disoccupazione, soprattutto di lunga durata, sia gli studi condotti sull'occupazione nei Paesi OCSE restituiscono l'indicazione di intervenire adeguatamente a livello di politiche e di servizi per il lavoro, anche attraverso il ricorso costante a pratiche e strumenti di profilazione, allo scopo principale di contrastare la perdita di lavoro e accelerare la ricerca di una nuova occupazione. Nella Relazione 2018 dell'OCSE (*Employment Outlook 2018*), viene infatti ricordato come ogni anno una quota di popolazione dei Paesi OCSE (tra l'1% e il 7%) perda il posto di lavoro per ragioni economiche e come sia un fatto che in alcuni Paesi questi lavoratori riescano a trovare una nuova occupazione molto più rapidamente che altrove, suggerendo che politiche ben mirate possono effettivamente fare la differenza.

Con particolare riferimento all'Italia, l'OCSE evidenzia come, a fronte di un'effettiva benché lenta ripresa del mercato del lavoro ed un miglioramento dei tassi di occupazione e disoccupazione, resti ancora ampio il margine entro cui intervenire in tema di politiche e servizi per il lavoro. Una delle priorità indicate è quella di assicurare uno stretto coordinamento tra il livello centrale e quello regionale nella gestione ed attuazione delle politiche attive del lavoro e di rafforzare

nel contempo la struttura organizzativa e le attività dei Centri per l'impiego: sia dotandoli di personale con competenze adeguate, sia promuovendo lo sviluppo e l'adozione sistematica di strumenti per profilare un elevato numero di utenti, focalizzando l'attenzione sull'importanza di azioni "mirate" ed anche sull'elemento "tempo", ossia sullo sviluppo di una strategia d'intervento "precoce" per favorire il rapido reinserimento lavorativo delle persone disoccupate<sup>18</sup>.

In tale contesto le attività condotte da ANPAL sul piano del rafforzamento dei servizi per il lavoro hanno previsto anche la costituzione di un Gruppo di lavoro congiunto sul tema della profilazione qualitativa dell'utente dei Cpi. Il Gruppo ha operato d'intesa con la Direzione Generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e con il coinvolgimento attivo anche di rappresentanti delle Regioni e delle Provincie Autonome.

Le attività del gruppo sono state finalizzate all'elaborazione di *Linee guida nazionali* per gli operatori dei Cpi volte a definire il processo di presa in carico dell'utente da parte del Centro (con riferimento sia al collocamento ordinario, sia al collocamento delle persone con disabilità), nonché ad elaborare strumenti operativi per l'acquisizione di informazioni di tipo "qualitativo" sull'utente, a compendio della profilazione "quantitativa" effettuata da quest'ultimo in fase di registrazione al Sistema Informativo Unitario (SIU) delle politiche del lavoro<sup>19</sup>.

Il processo di presa in carico dell'utente da parte del Cpi prende infatti avvio dal momento in cui i soggetti privi di impiego effettuano la propria registrazione telematica al SIU (in modalità autonoma oppure assistita - presso un Cpi o un Patronato) ed effettuano dunque la propria Dichiarazione di Immediata Disponibilità (DID) allo svolgimento di un'attività lavorativa e alla partecipazione a misure di politica attiva del lavoro concordate con il Cpi<sup>20</sup>. Conseguentemente, l'utente può accedere al percorso di attivazione presso il Cpi prescelto per la ricerca del lavoro ed è in questa fase che viene effettuato il primo *step* di definizione del profilo personale e lavorativo della persona in cerca di lavoro, attraverso un *profiling* di tipo quantitativo. In particolare, in fase di rilascio della DID, l'utente fornisce anche alcuni dati (genere, età, titoli di studio, etc.) che vengono utilizzati per definire il suo "profilo personale di occupabilità" che misura la sua distanza dal mercato del lavoro<sup>21</sup>. Tale indice di profilazione quantitativa viene calcolato statisticamente attraverso una procedura automatizzata ed è espresso da un indice numerico che varia tra 0 (facilmente collocabile nel mercato del lavoro) e 1 (difficilmente collocabile).

Tale *profiling* prevede dunque il calcolo del "livello di svantaggio dell'utente", che si considera dovuto prevalentemente a quelle caratteristiche che rendono più probabile la permanenza della persona nella condizione di disoccupazione, piuttosto che a quelle che l'hanno resa disoccupata. In altre parole, si va a calcolare e a definire non tanto il perché una persona è disoccupata, ma cosa (quali caratteristiche e in che misura) la fa rimanere a lungo disoccupata (ossia incide sulla probabilità che permanga nella condizione di disoccupazione).

La profilazione dell'utente viene poi completata con la parte più squisitamente "qualitativa" durante la successiva fase di orientamento di base, che costituisce il secondo *step* del percorso dell'utente presso il Cpi, così come illustrato nelle suddette Linee guida nazionali<sup>22</sup>, nelle quali ogni fase viene anche identificata come uno specifico Livello Essenziale della Prestazione (LEP<sup>23</sup>):

<sup>18</sup> OCSE (2018) L'Italia a confronto con altri paesi – *Employment Outlook 2018 –Italy*, <https://www.oecd.org/italy/Employment-Outlook-Italy-IT.pdf>

<sup>19</sup> Si fa riferimento al documento "Servizi per le politiche attive del lavoro. Linee Guida per gli operatori dei Centri per l'impiego (Profilazione qualitativa)", adottato con Deliberazione n. 19/2018 del CdA ANPAL.

<sup>20</sup> Si ricorda che per i disoccupati percettori di misure di sostegno al reddito (NASpl e DIS-COLL), che dunque hanno presentato domanda di NASpl o DIS-COLL sul portale INPS, quest'ultima equivale ai sensi dell'art. 21, comma 1 del D.lgs. 150/2015, alla dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro (DID).

<sup>21</sup> Ci si riferisce in questo caso alla probabilità della persona di restare disoccupata nei dodici mesi successivi al calcolo.

<sup>22</sup> Cfr. Delibera del Consiglio di amministrazione di ANPAL n. 19 del 23 maggio 2018.

<sup>23</sup> Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con Decreto dell'11 gennaio 2018, n. 4, a seguito dell'intesa raggiunta in sede di Conferenza Stato-Regioni il 21 dicembre 2017, ha approvato le *linee di indirizzo triennali (2018-2020)* dell'azione in materia di politiche attive del lavoro, dirette ad implementare la riforma dei servizi per il lavoro contenuta nel D.lgs. 14 settembre 2015, n. 150. Il Decreto ha specificato, tra le altre cose, anche i *livelli essenziali delle prestazioni (Lep)* da erogare su tutto il territorio nazionale (ai sensi delle previsioni contenute nell'art. 28, D.lgs. n. 150/2015), sia alle persone che cercano lavoro, sia alle

- **Accoglienza e prima informazione** - LEP A - (sui servizi per il lavoro offerti, sul sistema di profilazione e sul percorso di attivazione nel Cpi, sugli adempimenti amministrativi per la registrazione, etc.);
- **DID on line** - LEP B - (con possibilità di supporto alla registrazione e con redazione della Scheda Anagrafica Professionale - SAP);
- **Orientamento di base** - LEP C - (con colloquio e profilazione qualitativa);
- **Stipula del Patto di servizio personalizzato** - LEP D - nel quale sono individuate le misure più adeguate di politica attiva del lavoro a sostegno dell'occupabilità della persona.

Durante l'orientamento di base l'operatore analizza e valuta tutte le dimensioni del bisogno (analisi della domanda) e delle potenzialità dell'utente, mettendo in luce i fattori che contribuiscono o ostacolano l'inserimento lavorativo, tra cui le caratteristiche personali, le competenze possedute e le esperienze lavorative pregresse analizzate anche in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale, le risorse o le criticità di tipo socio-relazionale, la motivazione ad attivarsi e cercare lavoro, gli interessi di carriera, gli eventuali vincoli per il reinserimento al lavoro, etc.

Le Linee guida includono anche uno strumento standard, nato dal confronto tra strumenti e pratiche di profilazione qualitativa già in uso nei diversi contesti territoriali, da utilizzare in sede di colloquio orientativo per promuovere una modalità di raccolta delle informazioni comune ed omogenea nei Cpi di tutto il territorio nazionale, da poter combinare con altri strumenti o pratiche eventualmente già in uso nei vari Cpi.

Sulla base delle informazioni raccolte nel corso dell'orientamento di base e dell'esito della profilazione quantitativa generata in sede di rilascio della DID on line, l'operatore dovrà fornire un "indice di valutazione complessiva dell'utente", indicando come valuta complessivamente la distanza di quest'ultimo dal mercato del lavoro (occupabilità), in una scala di valori compresi tra 1 (meno occupabile) a 5 (più occupabile), come previsto nella sezione conclusiva dello strumento allegato alle Linee guida (allegato B)<sup>24</sup>.

La profilazione complessiva dell'utente che ne consegue sarà funzionale ad orientarlo efficacemente sulle opportunità di formazione e di lavoro che meglio si adattano al suo profilo personale e di occupabilità, attraverso un percorso quanto più possibile personalizzato che definisca gli atti operativi di ricerca attiva e le attività da svolgere, che saranno formalizzate nel Patto di Servizio Personalizzato. Si prevede anche la possibilità di procedere ad una valutazione più approfondita laddove emergano bisogni multidimensionali che chiamano in causa la collaborazione con altri soggetti territoriali (sociali e/o sanitari).

All'interno di questo ampio quadro di riferimento si colloca la sperimentazione di uno strumento come PIAAC online, che potrebbe rappresentare un dispositivo aggiuntivo ad uso degli operatori per la raccolta di ulteriori dati ed informazioni su determinate competenze cognitive così come sulle caratteristiche ed i livelli di proattività dell'utente verso la ricerca di un lavoro e sugli interessi e le aspirazioni di carriera connessi all'impiego desiderato.

---

imprese. Per ciascuna prestazione il decreto (Allegato B) indica e descrive analiticamente le attività da svolgere e i risultati attesi.

<sup>24</sup> Se in seguito all'orientamento di base si riscontrano indicatori di un possibile profilo di fragilità dell'utente o di difficoltà di inserimento lavorativo, verrà fissato un ulteriore colloquio per effettuare una profilazione approfondita, così come previsto obbligatoriamente per le persone con disabilità e con particolari fragilità. A supporto di tale colloquio di approfondimento è stato elaborato un ulteriore strumento che costituisce l'Allegato 1B delle citate Linee Guida Nazionali sulla profilazione qualitativa e che sarà oggetto di un ulteriore lavoro del Gruppo nazionale preposto.

### 1.3 La sperimentazione di PIAAC online nei Centri per l'impiego: le ragioni della scelta

Come abbiamo visto, la sperimentazione di PIAAC online su tutto il territorio nazionale, finalizzata a verificare l'efficacia e l'utilità di tale dispositivo a supporto delle attività degli operatori dei Cpi per la profilazione qualitativa degli utenti, nasce nel contesto più generale delle misure e degli interventi di politica attiva del lavoro messi in atto per contrastare la disoccupazione e promuovere l'inserimento e il reinserimento lavorativo degli individui in cerca di occupazione.

Va infatti ricordato come l'Italia sia stata uno dei 24 Paesi che tra il 2011 e il 2012 ha partecipato al *primo round* della già menzionata indagine internazionale "Survey of Adult Skills" nell'ambito del programma PIAAC - *Programme for the International Assessment of Adult Competencies*.

La fotografia e le evidenze restituite dall'indagine in merito ai livelli di competenze chiave possedute dalla popolazione italiana adulta hanno supportato ed orientato l'avvio della sperimentazione di PIAAC online (strumento ideato proprio in seguito alla suddetta indagine), che è stata indirizzata ad una platea di soggetti vasta ed eterogenea, ma accomunata dalla condizione di "disoccupato" proprio in risposta alle priorità nazionali in tema di rafforzamento delle competenze degli adulti, di dinamiche del mercato del lavoro e di emergenti problematiche di *mismatch* tra domanda e offerta, nonché di lotta alla disoccupazione, in particolare di lunga durata.

La sperimentazione rientra, inoltre, a pieno titolo tra gli interventi avviati nel nostro Paese in tema di riforma del mercato del lavoro e, in particolare, tra le azioni previste dal "Piano di rafforzamento dei Servizi e delle misure di politica attiva del lavoro"<sup>25</sup>, approvato in via definitiva alla fine del 2017. Il Piano è stato redatto con l'obiettivo generale di rafforzare il coordinamento delle politiche attive del lavoro e la loro gestione sul territorio, al fine di aumentare l'efficienza e l'efficacia delle politiche per il raggiungimento dei Livelli Essenziali delle Prestazioni indicati in via previsionale dal D.lgs. 150/2015<sup>26</sup> ed approvati formalmente con Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali dell'11 gennaio 2018, n.4<sup>27</sup>.

In questo contesto la sperimentazione di PIAAC online nei Centri per l'impiego può rappresentare un'interessante occasione per l'identificazione e la valutazione di potenzialità e debolezze degli utenti dei Cpi, così come dell'attuale assetto organizzativo di questi ultimi e, in senso più generale, per il raggiungimento di un triplice obiettivo:

- supportare l'attività degli operatori dei servizi per il lavoro nella fase di orientamento e profilazione qualitativa degli utenti, funzionale ad azioni mirate di inserimento nel mercato del lavoro;
- restituire a coloro che cercano un lavoro un documento e, attraverso un apposito colloquio, una valutazione complessiva in chiave orientativa delle competenze e delle abilità fondamentali possedute, da potenziare o da valorizzare opportunamente per collocarsi sul mercato;
- infine, in chiave prospettica, fornire informazioni utili per la messa a punto di piani e percorsi formativi che intercettino e colmino i *gap* di competenze di base e trasversali eventualmente emersi, anche in relazione alle dinamiche e alle istanze che provengono dal nostro mercato del lavoro, nelle diverse declinazioni a livello territoriale.

<sup>25</sup> Cfr. Accordo, ai sensi dell'art. 15, comma 1, del decreto legge 19 giugno 2015, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla Legge 6 agosto 2015, n. 125, tra il Governo, le Regioni, le Province autonome di Trento e Bolzano e gli enti locali sul documento recante "Piano di rafforzamento dei servizi e delle misure di politica attiva del lavoro". Repertorio atti n. 185/CU del 21 dicembre 2017.

<sup>26</sup> D.lgs. 14 settembre 2015, n. 150, "Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive, ai sensi dell'art. 1, comma 3, della Legge 10 dicembre 2014, n. 183".

<sup>27</sup> Con il Decreto dell'11 gennaio 2018, n. 4, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali approva le linee di indirizzo triennali (2018-2020) dell'azione in materia di politiche attive del lavoro e specifica, tra le altre cose, i livelli essenziali delle prestazioni (Lep) da erogare come servizi sia alle persone in cerca di lavoro, sia alle imprese.

La sperimentazione era indirizzata complessivamente agli utenti dei Cpi disoccupati di lunga durata, con priorità per coloro che lo erano da oltre 24 mesi e comunque da non meno di 6, che fossero già inseriti, o in procinto di essere inseriti, in specifici interventi e misure regionali di politica attiva.

Come già accennato nell'analisi di contesto, la Riforma del mercato del lavoro ha infatti ridisegnato i servizi per il lavoro e rivalutato fortemente il ruolo dei Cpi, assegnando loro il compito di regia nella gestione operativa delle politiche del lavoro, anche sulla scia delle indicazioni fornite a livello comunitario nell'ambito delle Raccomandazioni specifiche per l'Italia che il Consiglio dell'Unione Europea ha approvato il 22 maggio 2017<sup>28</sup>.

Infatti, nel prendere atto degli impegni assunti dall'Italia nel medio periodo, con particolare riferimento al completamento dell'attuazione della Riforma del mercato del lavoro, il Consiglio ha ritenuto che in questa fase non fossero necessari ulteriori interventi nel quadro della procedura per il riassetto degli squilibri macroeconomici, ma che l'accento andasse posto fortemente su tutte le azioni volte ad assicurare l'efficacia e l'effettività delle politiche attive del mercato del lavoro.

In tal senso, gli interventi da sviluppare nel nostro Paese vanno realizzati attraverso la creazione di una *governance* multilivello basata su una forte sinergia ed un raccordo operativo tra il Ministero del Lavoro, l'ANPAL e le Regioni e Province autonome, al fine di attuare azioni di sistema e progetti trasversali, anche con interventi diretti sperimentali lungo alcune direttrici prioritarie:

- *lo sviluppo di strumenti per i servizi per l'impiego*, tra cui la definizione degli "standard dei servizi" e di un sistema di profilazione qualitativa dell'utenza che, insieme alla profilazione quantitativa, sia funzionale alla personalizzazione del patto di servizio con l'utente verso un percorso di ricollocazione concordato;
- *l'integrazione dei sistemi informativi*, attraverso lo sviluppo di un sistema informativo unitario delle politiche del lavoro;
- *il rafforzamento dei servizi pubblici per l'impiego*, anche mediante il potenziamento delle strutture territoriali, attraverso il rafforzamento degli organici dei Centri pubblici per l'impiego e la formazione specifica rivolta al personale.

Tali indicazioni sono state rafforzate e rilanciate anche nell'ambito delle Raccomandazioni del Consiglio dell'Unione Europea per l'Italia ratificate a maggio 2018, attraverso cui, in tema di lavoro, si sollecita l'Italia ad adottare provvedimenti nel 2018 e nel 2019 al fine di "accelerare l'attuazione della riforma delle politiche attive del lavoro per garantire parità di accesso a servizi di assistenza nella ricerca di lavoro e alla formazione"<sup>29</sup>.

Con riferimento diretto agli obiettivi e allo sviluppo della sperimentazione, va ricordato come un'attività di monitoraggio e valutazione ne abbia accompagnato l'attuazione, oltre che per rilevarne l'andamento nelle varie fasi e nei vari contesti territoriali, anche e soprattutto con una finalità valutativa rispetto ad uno strumento completo ed articolato come PIAAC online, nato con un'ottica di dispositivo di *self-assessment* delle competenze da parte dell'individuo adulto e successivamente indirizzato in modo specifico ai disoccupati in carico ad i Cpi.

L'obiettivo risiede cioè nella volontà di indagare due aspetti: sia l'opportunità di una potenziale adozione di PIAAC online come strumento in grado di contribuire a disegnare un più completo profilo professionale e personale della persona disoccupata da reinserire nel mercato del lavoro, grazie ad un'intermediazione competente degli operatori dei Cpi; sia la percorribilità di tale adozione, ossia l'impatto che l'eventuale introduzione di PIAAC online, o di parti di quest'ultimo,

<sup>28</sup> Raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea sul programma nazionale di riforma 2017 dell'Italia e che formula un parere del Consiglio sul programma di stabilità 2017 dell'Italia, Bruxelles, 22.5.2017 COM(2017) 511 final. [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/2017-european-semester-country-specific-recommendations-commission-recommendations\\_-\\_italy-it.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/2017-european-semester-country-specific-recommendations-commission-recommendations_-_italy-it.pdf)

<sup>29</sup> Raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea sul programma nazionale di riforma 2018 dell'Italia e che formula un parere del Consiglio sul programma di stabilità 2018 dell'Italia, Bruxelles, 23.5.2018 COM(2018) 411 final. [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file\\_import/2018-european-semester-country-specific-recommendation-commission-recommendation-italy-it.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/2018-european-semester-country-specific-recommendation-commission-recommendation-italy-it.pdf)

per la profilazione qualitativa dell'utente, anche a compendio di altri strumenti già in uso, avrebbe sull'organizzazione complessiva delle attività, degli spazi e delle risorse umane e strumentali dei Cpi.

L'azione di monitoraggio e valutazione a supporto della sperimentazione ha previsto una fase di attività formative rivolte agli esperti regionali di Anpal Servizi sulle caratteristiche della sperimentazione – e dell'indagine OCSE-PIAAC – e sulle peculiarità dello strumento PIAAC online<sup>30</sup>.

Contestualmente sono stati costruiti specifici questionari destinati agli utenti che si sono cimentati nelle prove di PIAAC online, così come agli operatori dei Cpi coinvolti nella sperimentazione. Nel primo caso, a conclusione di tutte le prove previste dal test, l'utente ha risposto ad un questionario sul grado di soddisfazione rispetto all'esperienza appena realizzata. Le domande hanno indagato la dimensione del *setting*, ossia dell'organizzazione di ambiente e strumentazione disponibile, dell'eshaustività delle informazioni e del supporto ricevuti da parte dell'operatore del Cpi ed anche il livello di comprensione, di complessità percepita e di gradimento dello strumento nelle sue varie parti così come nel suo complesso. Una parte era poi dedicata alla valutazione dell'utilità di PIAAC online ai fini di una maggiore conoscenza e presa di coscienza delle proprie competenze, potenzialità e debolezze e di una ricerca attiva del lavoro, coerente con il proprio profilo, concludendosi con la richiesta di indicarne punti di forza e/o di criticità.

Agli operatori del Cpi è stato invece richiesto di esprimere una valutazione complessiva sulla sperimentazione attivata nel proprio Centro e di fornire alcune informazioni su metodologie e strumenti già utilizzati in chiave orientativa nel proprio lavoro quotidiano, per profilare le persone in cerca di lavoro, in un'ottica di confronto e potenziale integrazione con le prove previste e le evidenze restituite attraverso PIAAC online.

Nello specifico, il questionario sulla valutazione dell'esperienza destinato all'operatore, da compilare dopo che tutti gli utenti coinvolti nel proprio Cpi avessero concluso le prove, ha lo scopo di far emergere, attraverso la percezione e la competenza dell'operatore stesso, il grado di fruibilità dello strumento da parte degli utenti (in termini di organizzazione degli ambienti, facilità di comprensione e di realizzazione del test, valutazione dei tempi di realizzazione etc.), l'utilità di PIAAC online per l'utente e per l'operatore stesso ed anche a riflettere sul potenziale valore aggiunto di PIAAC online rispetto agli strumenti di profilazione già in uso nel Cpi.

Gli esiti della valutazione sono dunque funzionali anche ad offrire indicazioni sull'opportunità di inserire PIAAC online tra gli strumenti a supporto della profilazione degli utenti effettuata nei Cpi, eventualmente in versioni che contemplino una combinazione differenziata delle varie sezioni del test a fronte di target con determinate caratteristiche socio-anagrafiche, differenti livelli di competenze possedute così come specifici percorsi di lavoro pregressi etc., oppure la somministrazione in diversi momenti del percorso dell'utente nel Cpi.

Va infatti ricordato che la sperimentazione ha proceduto di pari passo con la definizione delle già citate *Linee guida nazionali per gli operatori dei Centri per l'impiego*, in tema di percorsi di attivazione e di profilazione qualitativa degli utenti, in coerenza con la definizione e l'approvazione dei Livelli Essenziali delle Prestazioni (LEP) e, in questo caso, dei servizi erogati all'interno di ciascun Cpi.

<sup>30</sup> Per ulteriori dettagli si rimanda al paragrafo 1.4.2 "Il monitoraggio e la valutazione della sperimentazione: la metodologia".

## 1.4 L'impianto metodologico

La sperimentazione dello strumento di *self-assessment* delle competenze "PIAAC - Formazione e Competenze Online", la prima realizzata a livello internazionale su un così ampio numero di utenti, costituisce un osservatorio privilegiato per analizzare se e quanto un dispositivo di questo tipo possa essere utile nell'ambito dei servizi per l'impiego.

Come già evidenziato nel paragrafo precedente, è stato messo a punto, a tal fine, un articolato e sistematico lavoro di monitoraggio e valutazione - con l'utilizzo di metodologie e strumenti differenti ma complementari - per rilevare la soddisfazione degli utenti coinvolti nella sperimentazione e degli operatori che li hanno accompagnati nel loro percorso all'interno dei Cpi.

Nel presente paragrafo vengono illustrati il disegno metodologico della sperimentazione, l'articolazione dello strumento (prove cognitive e test non cognitivi) e il percorso che i partecipanti intraprendono dopo aver risposto alle prime domande che li indirizzano verso prove differenziate (par. 1.4.1). Viene descritto, inoltre, il campo di osservazione della sperimentazione e la distribuzione dei partecipanti - in ciascuno dei moduli di cui si compone PIAAC online - in base alle loro principali caratteristiche socio-anagrafiche.

Gli strumenti di valutazione vengono presentati nel paragrafo 1.4.2, dove si analizza la struttura dei questionari somministrati ai partecipanti e agli operatori dei Centri per l'impiego per la raccolta delle informazioni funzionali alla valutazione del dispositivo "PIAAC - Formazione e Competenze Online" quale strumento per la profilazione qualitativa delle persone in cerca di lavoro prese in carico dai Cpi.

Si illustrano, infine, le procedure di "record linkage" tra il dataset con i risultati della sperimentazione e il dataset relativo ai questionari somministrati agli utenti e le procedure per la ricodifica delle domande aperte e il controllo dei dati.

### 1.4.1 La metodologia della sperimentazione di PIAAC online

Per una migliore comprensione dei risultati della sperimentazione è fondamentale conoscere non solo cosa viene rilevato e misurato attraverso lo strumento PIAAC online, ma anche in che modo la rilevazione è stata progettata e implementata<sup>31</sup>. A tal fine vengono di seguito presentati gli aspetti chiave della metodologia PIAAC online e fornito un quadro sintetico delle varie sezioni di cui si compone lo strumento.

#### Il disegno dell'indagine e lo strumento di rilevazione

Lo strumento PIAAC online è stato progettato per fornire un quadro delle competenze individuali in materia di *literacy*, *numeracy* e *problem solving* in ambienti tecnologicamente avanzati, ed include moduli su particolari fattori non cognitivi: le competenze agite, gli interessi e gli obiettivi di carriera, nonché il benessere soggettivo e la salute.

Gran parte dei risultati sono inoltre confrontabili con quelli nazionali e internazionali già ottenuti tramite il programma OCSE-PIAAC, in quanto l'impianto metodologico dei test è identico. Occorre precisare, tuttavia, che l'indagine OCSE-PIAAC del 2011-2012 si basa su un campione rappresentativo dell'universo (popolazione residente in Italia, tra i 16 e i 65 anni, al 31 dicembre 2011), mentre la popolazione di riferimento della sperimentazione di PIAAC online è costituita da uno specifico target, quello dei disoccupati di lungo e/o medio periodo, già inseriti in interventi di politica attiva regionali, e ha coinvolto gli utenti dei Centri per l'impiego<sup>32</sup>.

<sup>31</sup> PIAAC-OCSE Rapporto nazionale sulle competenze degli adulti.

<sup>32</sup> Cfr. par. 2.3 "Partecipanti alla sperimentazione e platea degli utenti dei Cpi: in cosa si differenziano"

Lo Schema 1.1 sintetizza la struttura dello strumento<sup>33</sup> utilizzato dagli utenti dei Cpi che hanno partecipato alla sperimentazione. Per un maggior approfondimento sulle caratteristiche dello strumento si rimanda all'Allegato 1.

### Schema 1.1

PACKAGES	ASSESSMENT	CONTENUTI
QUESTIONARIO DI BACKGROUND (BQ)	Caratteristiche socio-demografiche	Età, sesso Nascita in Italia e lingua utilizzata nel test Titolo di studio Condizione occupazionale Occupazione precedentemente svolta (questa variabile non viene rilevata per gli inoccupati)
PROVE COGNITIVE	Literacy	Competenza definita come: capire, valutare, utilizzare ed esaminare testi scritti per partecipare alla vita sociale, per raggiungere obiettivi, sviluppare conoscenza e potenziare il capitale umano.
	Numeracy	Competenza definita come: l'abilità di accedere a, utilizzare, interpretare e comunicare informazioni e idee matematiche, per affrontare e gestire problemi di natura matematica in un certo numero di situazioni della vita adulta.
	Reading Components o Abilità di base nella lettura	Per acquisire informazioni più precise su quelle che sono le abilità di base nella lettura, la rilevazione delle competenze di <i>literacy</i> prevede una parte dedicata appositamente a queste. Le <i>Reading components</i> sono i "mattoni" della <i>literacy</i> : le abilità di base necessarie per poter leggere includono il vocabolario, l'elaborazione di frasi e la comprensione di brani. Questo modulo permette di rilevare la differenza esistente fra il possesso delle competenze di base nella lettura e la loro applicazione per comprendere il testo.
	Problem solving in ambienti tecnologicamente avanzati	Competenza che riguarda la capacità di usare la tecnologia per risolvere problemi e compiere operazioni complesse. Non si tratta della valutazione della "alfabetizzazione digitale" quanto piuttosto della capacità di agire in relazione a un ambiente tecnologicamente complesso, per risolvere una serie di problemi che ogni individuo adulto si trova di fronte ogni giorno in quanto utilizzatore di tecnologie digitali.
PROVE NON COGNITIVE	Competenze agite	Il modulo <b>Competenze agite</b> fa uso degli items dell'Indagine OCSE-PIAAC, per rilevare le competenze specifiche che il rispondente usa sia al lavoro che nella vita quotidiana considerandole importanti fattori di acquisizione di competenze ed esiti critici che influenzano la vita. Le domande di questa sezione riguardano le competenze associate alla lettura, alla scrittura, alla <i>numeracy</i> e quelle informatiche (ICT).
	Interessi e obiettivi di carriera	Il modulo <b>Interessi e Obiettivi di carriera</b> è relativo alle preferenze di un individuo per i diversi tipi di attività e ambienti lavorativi e il livello di "intenzionalità" nel cercare nuove opportunità professionali e di carriera e una formazione orientata al lavoro (questo modulo non viene sottoposto agli inoccupati).
	Benessere soggettivo e salute	Il modulo <b>Benessere soggettivo e Salute</b> esamina le principali componenti del benessere soggettivo: soddisfazione per la propria vita, emozioni positive ( <i>Positive Affect</i> ) ed emozioni negative ( <i>Negative Affect</i> ), insieme con la percezione soggettiva del proprio stato di salute e gli indicatori di benessere.

### Literacy e numeracy

In relazione alle prove di *literacy e numeracy*, i punteggi che vengono restituiti all'utente sono calcolati su una scala che va da 0 a 500. Ogni punteggio definisce il livello di *proficiency* (abilità) necessario per completare le prove di un dato livello. I livelli considerati sono cinque. Nello Schema 1.2 viene riportato, per ciascun livello, il punteggio e il grado di competenze linguistiche e numeriche necessarie per poter completare con successo le relative prove.

<sup>33</sup> Per la descrizione dello strumento è stato utilizzato il manuale "Education & Skills Online Technical Documentation".

## Schema 1.2

LIVELLO	PUNTEGGIO	LITERACY	NUMERACY
Inferiore al Livello 1	da 0 a 175	Individuare informazioni specifiche in un testo di poche frasi o paragrafi su argomenti familiari.	Eseguire calcoli aritmetici semplici in situazioni familiari.
Livello 1	da 176 a 225	Comprendere testi particolarmente lunghi su argomenti familiari.	Eseguire calcoli con percentuali e numeri decimali, o comprendere le informazioni matematiche riportate in una tabella.
Livello 2	da 226 a 275	Comprendere testi particolarmente lunghi e complessi su argomenti non familiari.	Eseguire un calcolo intermedio prima di poter rispondere a una domanda, comprendere le informazioni matematiche riportate in una tabella o interpretare un semplice grafico.
Livello 3	da 276 a 325	Comprendere testi digitali o cartacei particolarmente lunghi e complessi, con caratteristiche diverse.	Calcolare rapporti, comprendere le informazioni matematiche riportate in una tabella o leggere un grafico complesso.
Livello 4/5	superiore a 326	Utilizzare le abilità di <i>literacy</i> per comprendere testi particolarmente lunghi e complessi pubblicati da un certo numero di fonti diverse.	Calcolare percentuali e tassi, interpretare informazioni presentate in vari modi o comprendere come le quantità sono tra loro correlate.

### Abilità di base nella lettura (*Reading components*)

Le competenze di base che permettono agli individui di comprendere ciò che leggono e valutate attraverso il modulo "*Reading components*" sono 3: "Vocabolario", "Elaborazione di frasi" e "Comprensione di brani".

I risultati conseguiti vengono valutati in termini di esattezza e velocità e le abilità possedute vengono classificate in uno dei quattro livelli seguenti:

- Alto: esattezza alta e velocità alta.
- Medio/alto: esattezza alta e velocità bassa o media.
- Medio/basso: esattezza bassa o media e velocità alta.
- Basso: esattezza bassa o media e velocità bassa o media.

### Problem solving

In relazione alle prove di *problem solving* in ambienti tecnologicamente avanzati, i punteggi vengono restituiti su una scala che va da 0 a 500. Ogni punteggio ricade in uno dei quattro livelli considerati (Schema 1.3).

## Schema 1.3

LIVELLO	PUNTEGGIO	PROBLEM SOLVING
Inferiore al Livello 1	da 0 a 240	Raggiungono questo livello coloro che sono in grado di completare attività di routine, usando programmi informatici noti.
Livello 1	da 241 a 290	Raggiungono questo livello coloro che sono in grado di utilizzare programmi sconosciuti che funzionano come quelli che hanno usato in passato per risolvere i problemi con obiettivi chiari e con un numero limitato di azioni da intraprendere.
Livello 2	da 291 a 340	Raggiungono questo livello coloro che sono in grado di utilizzare un software mai visto prima per risolvere problemi più complessi, anche quando si verificano impasse o risultati imprevisti.
Livello 3	superiore a 340	Raggiungono questo livello coloro che sono in grado di utilizzare uno o più programmi software complessi per risolvere problemi associati a molteplici obiettivi.

La sperimentazione di PIAAC online è stata progettata per somministrare il questionario attraverso l'accesso al portale *Education & Skills Online*<sup>34</sup>.

Nella schermata iniziale è presente un controllo di sistema per la conferma della disponibilità del numero di autorizzazione e l'avvio della sessione di test. I codici di autorizzazione acquistati dall'ANPAL e messi a disposizione delle Regioni sono stati utilizzati nei Centri per l'Impiego che hanno predisposto delle postazioni *ad hoc* o delle aule per la somministrazione dei test.

### **Come si svolgono le prove di PIAAC online**

I partecipanti alla prova iniziano il test rispondendo ad un questionario con domande fondamentali di base (BQ). È importante precisare che non vengono raccolte informazioni personali come nome, indirizzo, numero di telefono o indirizzo e-mail, ma domande di *background* (caratteristiche socio-anagrafiche) fondamentali perché utilizzate in seguito per orientare il "percorso" dei test e applicare gli opportuni filtri su interi moduli o parte di essi.

Dopo aver completato le domande di *background*, agli utenti viene somministrato un pre-test, un pacchetto di tre prove di alfabetizzazione (*literacy*) e tre di calcolo numerico (*numeracy*). I partecipanti che ottengono punteggi molto bassi alla prova di alfabetizzazione vengono indirizzati direttamente al modulo di "*Reading Components*", mentre tutti gli altri continuano con i test di *literacy* e *numeracy*. La scelta del primo modulo (*literacy* o *numeracy*) è casuale ed esiste la stessa probabilità di iniziare con l'uno o con l'altro. Ciascun modulo contiene due gruppi di domande o "Testlet" che si articolano in tre livelli di difficoltà:

- Testlet 1, facile;
- Testlet 2, medio;
- Testlet 3, difficile.

Nella prima fase il "percorso" viene determinato inizialmente da cinque risposte fornite al questionario di *background*. Successivamente il dispositivo utilizza un algoritmo adattivo basato sulla relazione tra livello di competenze ottenute via via che si prosegue il test e variabili di sfondo. Le variabili del questionario di base utilizzate sono: sesso, età, istruzione, luogo di nascita e condizione occupazionale.

Nella seconda fase la scelta del "percorso" varia in difficoltà e dipende sia dalle stesse variabili di sfondo utilizzate nella fase precedente, sia dal punteggio ottenuto dal partecipante al termine della prima fase.

Naturalmente, se l'utente ha iniziato con il modulo di *literacy* prosegue con quello di *numeracy* e viceversa.

Il punteggio ottenuto con la prova di *literacy* è fondamentale per proseguire con il test. Gli utenti che hanno ottenuto un punteggio:

- inferiore a 200 vengono indirizzati ad uno strumento che testa le abilità relative al possesso degli strumenti base per la comprensione di un testo scritto, "*Reading Components*". Il test si articola in tre sezioni: vocabolario (capacità di associare la parola scritta ad un'immagine), senso di una frase e comprensione di un testo formato di semplici periodi;
- compreso tra 200 e 250 vengono indirizzati, senza un ordine preciso, alle prove di *Reading Components* e *Problem solving*;
- superiore a 250 proseguono con il *problem solving* e non devono sostenere la prova di *Reading Components*.

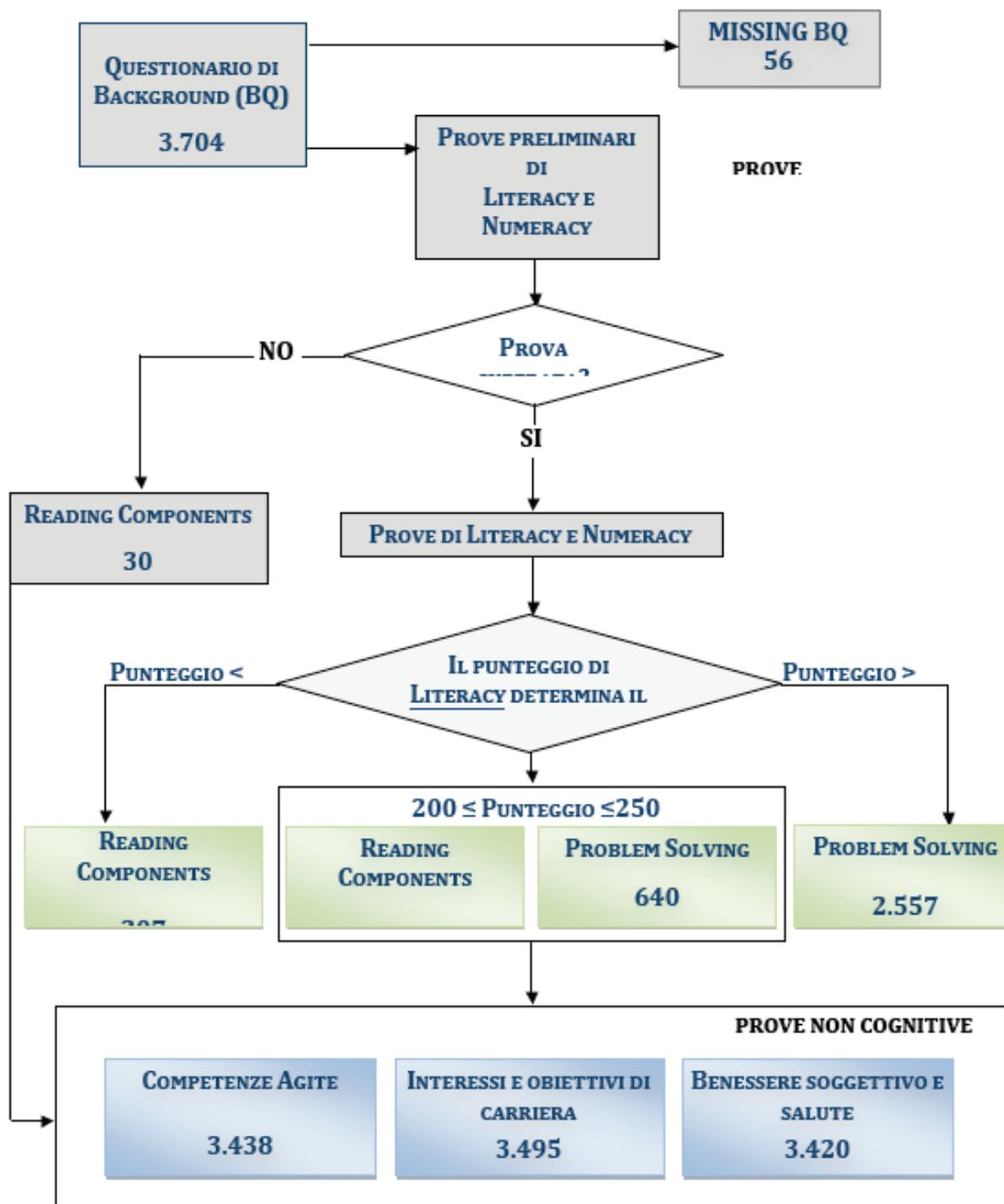
Terminati i test cognitivi tutti i partecipanti proseguono con le prove non cognitive: competenze agite; interessi e obiettivi di carriera; benessere soggettivo e salute.

<sup>34</sup> <http://www.oecd.org/skills/ESonline-assessment/abouteducationskillsonline/>

Al termine di tutte le prove ogni partecipante ha ricevuto, nel corso di un colloquio con un operatore del Cpi, un documento di sintesi con i risultati delle prove (lo *score report*). Tuttavia, non tutti i Cpi hanno utilizzato il colloquio per la restituzione dei risultati.

Lo schema che segue riassume il percorso seguito dai 3.704 partecipanti al test (Figura 1.2).

**Figura 1.2 - Schema del workflow con l'indicazione del numero di partecipanti per ogni modulo.**



### Il campo di osservazione della sperimentazione

La scelta metodologica per definire il campione, ossia il numero di utenti che partecipano alla sperimentazione dello strumento PIAAC online, è stata determinata da due fattori: da un lato, dalla finalità essenzialmente sperimentale dell'indagine e, dall'altro, dal numero di test da somministrare deciso in base alle risorse disponibili. Partendo da questi presupposti, non è stato possibile far ricorso ad un campione rappresentativo dell'universo di riferimento. Tuttavia, per assicurare una corretta distribuzione fra le Regioni del campione di circa 4.500 utenti, è stata effettuata una ripartizione proporzionata al numero di disoccupati da oltre 24 mesi presenti in ciascuna di esse, in base alla "Rilevazione sulle forze lavoro" dell'ISTAT (media dei primi tre trimestri del 2016).

La rilevazione realizzata tra giugno 2017 e giugno 2018 dai 181 Centri per l'impiego distribuiti in 19 regioni e una provincia autonoma ha coinvolto complessivamente 3.704 partecipanti. Come mostrato nella Tabella 1.1, la percentuale di adesione è stata piuttosto elevata su tutto il territorio, in alcuni casi superiore al numero di utenti previsti e solo in quattro regioni inferiore al 90%. Altrettanto elevata è la percentuale dei Centri per l'impiego coinvolti.

**Tabella 1.1 - Distribuzione del numero di utenti e dei Centri per l'impiego previsti e coinvolti nella rilevazione.**

REGIONE	UTENTI			CENTRI PER L'IMPIEGO		
	PREVISTI	PARTECIPANTI	% ADESIONE	PREVISTI	COINVOLTI	% ADESIONE
Piemonte	368	350	95,1	30	16	53,3
Valle d'Aosta	50	57	114,0	3	2	66,7
Lombardia	223	210	94,2	20	22	110,0
P.A. Trento	30	30	100,0	1	1	100,0
Veneto	250	251	100,4	7	7	100,0
Friuli Venezia Giulia	150	144	96,0	5	6	120,0
Liguria	162	178	109,9	8	10	125,0
Emilia Romagna	250	250	100,0	10	9	90,0
Toscana	250	230	92,0	5	5	100,0
Umbria	150	159	106,0	5	1	20,0
Marche	150	150	100,0	5	5	100,0
Lazio	355	194	54,6	15	1	6,7
Abruzzo	140	140	100,0	8	4	50,0
Molise	60	60	100,0	3	3	100,0
Campania	350	262	74,9	10	10	100,0
Puglia	440	60	13,6	32	32	100,0
Basilicata	150	150	100,0	4	7	175,0
Calabria	350	350	100,0	15	14	93,3
Sicilia	350	332	94,9	21	22	104,8
Sardegna	250	147	58,8	4	4	100,0
<b>TOTALE</b>	<b>4566</b>	<b>3704</b>	<b>81,1</b>	<b>211</b>	<b>181</b>	<b>85,8</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

La tabella successiva riporta il numero di test interamente completati o non del tutto completati dai rispondenti, con il tasso di risposta per partecipante e per regione. I test completi sono 3.351 e rappresentano il 90,5% del totale.

Sono stati classificati come “non completi” quei test in cui gli utenti non hanno svolto almeno una delle prove. Le regioni con il più elevato tasso di test non completi sono il Lazio (39,7%), il Veneto (33,1%) e la Lombardia (26,2%).

Il numero di utenti che hanno risposto solo al questionario di *background*, non proseguendo con i test cognitivi e non cognitivi, è piuttosto esiguo: sono 56, pari all’1,5%.

La mancata compilazione di tutti i test è stata considerata una “mancata risposta totale”, per cui nelle tabelle che seguono i tassi di risposta sono stati calcolati partendo dal numero dei rispondenti alle prove *core* (*literacy* e *numeracy*).

**Tabella 1.2 – Distribuzione per regione dei test completati e non**

REGIONI	COMPLETO		NON COMPLETO		TOTALE	
	v.a	%	v.a	%	v.a	%
Piemonte	338	10,1	12	3,4	350	9,4
Valle d’Aosta	55	1,6	2	0,6	57	1,5
Lombardia	155	4,6	55	15,6	210	5,7
Trentino Alto Adige	30	0,9	0	0	30	0,8
Veneto	168	5,0	83	23,5	251	6,8
Friuli Venezia Giulia	135	4,0	9	2,5	144	3,9
Liguria	137	4,1	41	11,6	178	4,8
Emilia Romagna	246	7,3	4	1,1	250	6,7
Toscana	228	6,8	2	0,6	230	6,2
Umbria	154	4,6	5	1,4	159	4,3
Marche	150	4,5	0	0	150	4,0
Lazio	117	3,5	77	21,8	194	5,2
Abruzzo	139	4,1	1	0,3	140	3,8
Molise	60	1,8	0	0	60	1,6
Campania	250	7,5	12	3,4	262	7,1
Puglia	59	1,8	1	0,3	60	1,6
Basilicata	150	4,5	0	0	150	4,0
Calabria	345	10,3	5	1,4	350	9,4
Sicilia	289	8,6	43	12,2	332	9,0
Sardegna	146	4,4	1	0,3	147	4,0
<b>TOTALE</b>	<b>3351</b>	<b>100</b>	<b>353</b>	<b>100</b>	<b>3704</b>	<b>100,0</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Dall’analisi del tasso di risposta per modulo emerge che dopo aver completato i test cognitivi di *literacy* e *numeracy*, il numero di partecipanti che ha deciso di non proseguire la compilazione si abbassa in media di cinque punti percentuali. Tale percentuale decresce ulteriormente (6,5 punti) per coloro che avendo avuto un punteggio basso nella prova *literacy* passano al modulo “*Reading components*”.

L’analisi di *ranking* mostra che le quattro regioni con tassi di partecipazione più bassi in tutti i moduli sono Lazio, Lombardia, Liguria e Veneto.

Nel complesso, dall’analisi tra tasso di risposta per tipologia di test e caratteristiche socio-demografiche si registra un abbandono delle prove abbastanza uniforme, con qualche differenza piuttosto esplicitiva. Percentuali leggermente più

elevate, per coloro che hanno abbandonato il test compilando solo l'anagrafica, si registrano tra i giovani fino a 24 anni, con istruzione primaria, non nati in Italia, apprendisti o inoccupati, e coloro che vivono nel Nord-ovest o nel Centro. Le stesse categorie hanno un tasso di partecipazione piuttosto basso anche nella prova di *Reading Components*; sempre in questa prova si rilevano percentuali altrettanto basse per coloro che hanno conseguito un'istruzione post-diploma non accademica o una laurea, quelli che in precedenza avevano una professione *high skilled* e le donne. Si potrebbe ipotizzare che chi ha avuto delle difficoltà nel rispondere alle prove di *literacy* sia stato meno motivato nel proseguire il test. Diversamente, percentuali di partecipazione più elevate si registrano nel modulo relativo agli interessi e obiettivi di carriera (95,9%).

**Tabella 1.3 - Distribuzione dei partecipanti a seconda delle prove di cui si compone lo strumento PIAAC online distinti per regione**

	Dati di base (BQ)	Mancate risposte totali		Literacy & Numeracy	*Reading Components		*Problem Solving		Competenze agite		Interessi e obiettivi di carriera		Benessere soggettivo e salute	
	v.a	v.a	%	v.a	v.a	%	v.a	%	v.a	%	v.a	%	v.a	%
Piemonte	350	2	0,6	348	65	98,5	328	98,2	341	98	343	98,6	341	98
Valle d'Aosta	57	1	1,8	56	9	90	54	100	56	100	56	100	56	100
Lombardia	210	11	5,2	199	36	69,2	147	81,7	160	80,4	165	82,9	160	80,4
P.A. Trento	30	0	0	30	0	0	30	100	30	100	30	100	30	100
Veneto	251	0	0	251	38	74,5	184	77,3	196	78,1	223	88,8	184	73,3
Friuli Venezia Giulia	144	1	0,7	143	22	88	130	95,6	139	97,2	139	97,2	140	97,9
Liguria	178	4	2,2	174	14	77,8	152	88,4	141	81	148	85,1	140	80,5
Emilia Romagna	250	1	0,4	249	49	100	239	99,6	246	98,8	247	99,2	247	99,2
Toscana	230	1	0,4	229	60	100	215	99,5	228	99,6	228	99,6	228	99,6
Umbria	159	2	1,3	157	60	96,8	139	99,3	155	98,7	155	98,7	154	98,1
Marche	150	0	0	150	38	100	141	100	150	100	150	100	150	100
Lazio	194	21	10,8	173	23	60,5	113	71,1	147	85	148	85,5	143	82,7
Abruzzo	140	0	0	140	60	100	120	100	139	99,3	140	100	139	99,3
Molise	60	0	0	60	10	100	60	100	60	100	60	100	60	100
Campania	262	3	1,1	259	80	97,6	233	97,5	254	98,1	255	98,5	254	98,1
Puglia	60	1	1,7	59	4	100	59	100	59	100	59	100	59	100
Basilicata	150	0	0	150	27	100	146	100	150	100	150	100	150	100
Calabria	350	3	0,9	347	171	100	291	99,3	346	99,7	346	99,7	346	99,7
Sicilia	332	5	1,5	327	60	92,3	294	95,1	295	90,2	307	95	293	89,6
Sardegna	147	0	0	147	61	100	122	99,2	146	99,3	146	99,3	146	99,3
<b>Totale</b>	<b>3704</b>	<b>56</b>	<b>1,5</b>	<b>3648</b>	<b>887</b>	<b>93,5</b>	<b>3197</b>	<b>94,3</b>	<b>3438</b>	<b>94,2</b>	<b>3495</b>	<b>95,8</b>	<b>3420</b>	<b>93,8</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

\*Il calcolo dei tassi di partecipazione è stato effettuato considerando solo coloro che hanno avuto accesso al relativo modulo in base al sistema dei punteggi (*Reading components* e *Problem solving*). .

Nella Tabella 1.4 si riporta la distribuzione dei partecipanti in ciascuna prova di cui si compone lo strumento PIAAC online per le principali caratteristiche socio-anagrafiche, così come codificate dall'OCSE. L'unica eccezione riguarda la categoria professionale di appartenenza che è stata rilevata utilizzando l'*International Standard Classification of Occupation* (ISCO-08) con quattro digit.

Tuttavia, per rendere fruibili le informazioni sono state utilizzate le stesse categorie di sintesi presenti nel primo rapporto nazionale PIAAC-Italia<sup>35</sup>:

- *Skilled occupations*, categoria che include i livelli 1, 2 e 3 e i livelli 01 e 02 (Forze armate) della ISCO-08;
- *Semi-skilled occupations*, che include i livelli 4, 5, 6, 7, 8 e 03 (Forze armate) della ISCO-08;
- *Elementary occupations*, che si riferisce al livello 9 della ISCO-08.

---

<sup>35</sup> ISFOL, Temi e Ricerche Isfol 2014, PIAAC-OCSE Rapporto nazionale sulle competenze degli adulti, p. 332.

**Tabella 1.4 - Distribuzione e percentuale di partecipazione in ciascuna prova di cui si compone lo strumento PIAAC online per le principali caratteristiche socio-anagrafiche.**

	DATI DI BASE		MANCATE RISPOSTE TOTALI		LITERACY & NUMERACY		READING COMPONENTS		PROBLEM SOLVING		COMPETENZE AGITE		INTERESSI E OBIETTIVI DI CARRIERA		BENESSERE SOGGETTIVO E SALUTE	
	V.A	V.A	%	V.A	%	V.A	%	V.A	%	V.A	%	V.A	%	V.A	%	
<b>GENERE</b>																
<i>Femmine</i>	2045	28	1,4	2017	98,6	404	92,9	1822	94,5	1910	94,7	1938	96,1	1901	94,2	
<i>Maschi</i>	1659	28	1,7	1631	98,3	483	94	1375	94,1	1528	93,7	1557	95,6	1519	93,1	
<b>CLASSE DI ETÀ</b>																
<i>fino a 24</i>	719	22	3,1	697	96,9	144	87,8	618	93,8	653	93,7	665	95,4	648	93	
<i>25-34</i>	1044	14	1,3	1030	98,7	157	92,4	933	94,1	967	93,9	978	95	966	93,8	
<i>35-44</i>	881	10	1,1	871	98,9	188	92,6	778	94,4	825	94,7	838	96,2	819	94	
<i>45-54</i>	719	9	1,3	710	98,7	244	97,6	603	95,6	674	94,9	686	96,6	669	94,2	
<i>55 e oltre</i>	341	1	0,3	340	99,7	154	95,1	265	93,6	319	93,8	328	96,5	318	93,5	
<b>ISTRUZIONE</b>																
<i>Nessuno</i>	7	0	0	7	100	6	85,7	2	66,7	7	100	7	100	7	100	
<i>Istruzione primaria</i>	45	3	6,7	42	93,3	34	91,9	13	92,9	40	95,2	39	92,9	41	97,6	
<i>Istruzione secondaria di primo grado</i>	861	14	1,6	847	98,4	402	92,6	653	93,4	788	93	809	95,5	782	92,3	
<i>Istruzione secondaria di secondo grado</i>	1790	24	1,3	1766	98,7	364	95,8	1630	95,5	1680	95,1	1706	96,6	1670	94,6	
<i>Istruzione post-diploma</i>	109	1	0,9	108	99,1	16	80	95	95	101	93,5	103	95,4	98	90,7	
<i>Laurea</i>	802	13	1,6	789	98,4	59	90,8	720	92,3	736	93,3	745	94,4	736	93,3	
<i>Titolo post-laurea</i>	90	1	1,1	89	98,9	6	100	84	96,6	86	96,6	86	96,6	86	96,6	
<b>NATIVI</b>																
<i>Sì</i>	3407	47	1,4	3360	98,6	779	94,4	2969	94,6	3177	94,6	3229	96,1	3161	94,1	
<i>No</i>	297	9	3	288	97	108	87,1	228	91,6	261	90,6	266	92,4	259	89,9	
<b>CONDIZIONE OCCUPAZIONALE</b>																
<i>Occupato a tempo pieno</i>	81	0	0	81	100	33	94,3	60	89,6	75	92,6	75	92,6	76	93,8	
<i>Occupato a tempo parziale</i>	126	3	2,4	123	97,6	31	86,1	98	89,1	108	87,8	111	90,2	106	86,2	
<i>Disoccupato</i>	3128	37	1,2	3091	98,8	759	94,2	2737	95	2936	95	2978	96,3	2921	94,5	
<i>Inoccupato</i>	185	5	2,7	180	97,3	37	92,5	164	95,3	161	89,4	-	-	161	89,4	
<i>Apprendista, stagista</i>	105	8	7,6	97	92,4	11	78,6	78	84,8	87	89,7	88	90,7	86	88,7	
<i>Altro</i>	79	3	3,8	76	96,2	16	88,9	60	90,9	71	93,4	73	96,1	70	92,1	
<b>PROFESSIONE DI APPARTENENZA*</b>																
<i>Skilled occupations</i>	594	10	1,7	584	98,3	53	96,4	538	93,9	557	95,4	562	96,2	556	95,2	
<i>Semi-skilled occupations</i>	2603	36	1,4	2567	98,6	642	92,9	2251	94,3	2420	94,3	2459	95,8	2405	93,7	
<i>Elementary occupations</i>	322	5	1,6	317	98,4	155	95,1	244	94,6	300	94,6	304	95,9	298	94	
<b>RIPARTIZIONE TERRITORIALE</b>																
<i>Nord-ovest</i>	795	18	2,3	777	97,7	124	84,9	681	92	698	89,8	712	91,6	697	89,7	
<i>Nord-est</i>	675	2	0,3	673	99,7	109	87,2	583	90,5	611	90,8	639	94,9	601	89,3	
<i>Centro</i>	733	24	3,3	709	96,7	181	91,4	608	92,7	680	95,9	681	96,1	675	95,2	
<i>Sud e Isole</i>	1501	12	0,8	1489	99,2	473	98,5	1325	98,2	1449	97,3	1463	98,3	1447	97,2	
<b>Totale</b>	<b>3704</b>	<b>56</b>	<b>1,5</b>	<b>3648</b>	<b>98,5</b>	<b>887</b>	<b>93,5</b>	<b>3197</b>	<b>94,3</b>	<b>3438</b>	<b>94,2</b>	<b>3495</b>	<b>95,8</b>	<b>3420</b>	<b>93,8</b>	

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

Nota\*: Questa domanda viene posta solo a coloro che in precedenza hanno avuto un'occupazione.

## 1.4.2 La valutazione della sperimentazione: la metodologia

L'attività è finalizzata a monitorare le fasi di attuazione della sperimentazione di "PIAAC - Formazione & Competenze Online" e valutare l'utilità del dispositivo quale strumento di profilazione qualitativa attraverso la percezione di utenti e operatori dei Centri per l'impiego.

Nella fase propedeutica alla sperimentazione è stato avviato un percorso di formazione che ha coinvolto esperti e responsabili regionali di Anpal Servizi, con l'obiettivo di trasferire elementi di conoscenza riguardo l'azione sperimentale e le caratteristiche dello strumento PIAAC online a tutti gli attori chiamati a contribuire a vario titolo all'intervento. In un secondo momento, infatti, la formazione è stata realizzata nei singoli territori dai referenti regionali di Anpal Servizi allo scopo di preparare gli operatori dei Centri per l'impiego all'adozione dello strumento presso la loro struttura, informandoli sia sulle caratteristiche tecniche e operative dello strumento di *self-assessment*, sia sul loro ruolo di assistenza tecnica durante la fase di somministrazione, e di sostegno durante la restituzione dei risultati delle prove sostenute.

### Strumenti e metodologie per misurare il grado di soddisfazione degli utenti

Come già evidenziato nel paragrafo 1.3, nell'ambito delle attività di monitoraggio è stato predisposto un breve questionario da somministrare agli utenti dei Cpi subito dopo aver terminato il test. Nello specifico, si è scelto di utilizzare un questionario strutturato, data la necessità di raccogliere informazioni dettagliate su singoli aspetti della rilevazione; tuttavia, data la natura essenzialmente innovativa dello strumento PIAAC online (almeno in un contesto istituzionale e con un pubblico così vasto), è stata aggiunta una domanda aperta per raccogliere preziose osservazioni e considerazioni degli utenti sugli elementi di forza e/o sulle criticità che hanno rilevato durante lo svolgimento delle prove.

Va precisato, inoltre, che per consentire agli utenti di esprimere con la massima libertà le proprie opinioni in merito all'utilità dello strumento, all'organizzazione dei Cpi, ai contenuti o alle modalità di compilazione dei test, e così via, il questionario è stato somministrato in modo anonimo, privo anche dei dati anagrafici. Su ogni questionario, comunque, è stato apposto lo stesso codice utilizzato per accedere ai test di PIAAC online, esclusivamente allo scopo di realizzare analisi con finalità statistiche.

Il questionario è organizzato per rilevare informazioni riguardanti quattro macro-aree:

<b>Aspetti organizzativi</b>	- Organizzazione dei Centri per l'impiego (spazi, dotazione informatica, etc.) funzionale allo svolgimento del test
<b>Aspetti relazionali</b>	- Ruolo dell'operatore
<b>Comprensione delle domande e dei risultati</b>	- Comprensione dei contenuti dei test - Comprensione del rapporto finale che descrive i risultati del test
<b>Grado di utilità di PIAAC online</b>	- Autopercezione delle proprie competenze - Autopercezione dei propri interessi/aspettative di carriera - Autopercezione sulla proattività nella ricerca del lavoro

La predisposizione del questionario di gradimento ha comportato un lungo e complesso processo di elaborazione dopo un'ampia ricognizione della letteratura in relazione al *profiling* di utenti dei servizi per il lavoro. Si è cercato di formulare domande limitando al massimo le ambiguità e contenendo in circa cinque minuti la durata di somministrazione del questionario.

Il questionario è stato somministrato al termine delle prove di PIAAC online a tutti i partecipanti. Complessivamente hanno restituito il questionario 3.367 utenti. Tuttavia, a conclusione della rilevazione, la prima operazione effettuata sulla base dati è stata quella di determinare il numero dei rispondenti effettivi. A seguito di questa operazione sono stati eliminati 35 record, pari all'1% dei questionari raccolti, in quanto erano totalmente o quasi del tutto privi delle

informazioni richieste. Al termine di questa operazione di controllo dati, quindi, i questionari validi ricevuti sono stati 3.332 (Tabella 1.5). In tutte le regioni il tasso di risposta è stato superiore al 90%, ad eccezione di alcune che hanno registrato una percentuale di rispondenti più bassa: nel Piemonte ha risposto poco più del 50% degli utenti, mentre in Lombardia e in Puglia intorno al 70% circa. In queste stesse regioni, a cui si è aggiunta la Campania, il questionario non è stato somministrato in alcuni Centri per l'impiego.

**Tabella 1.5 - Distribuzione per regione e tasso di partecipazione degli utenti che hanno risposto al questionario di gradimento e dei Centri per l'impiego che lo hanno somministrato**

REGIONE	UTENTI			CENTRI PER L'IMPIEGO		
	PARTECIPANTI AL TEST	RISPONDENTI AL QUESTIONARIO	TASSO DI RISPONDENTI	COINVOLTI NELLA SPERIMENTAZIONE	CPI CHE HANNO SOMMINISTRATO IL QUESTIONARIO	TASSO DI CPI PARTECIPANTI ALL'INDAGINE
Piemonte	350	181	51,7	16	13	81,3
Valle d'Aosta	57	53	93,0	2	2	100,0
Lombardia	210	144	68,6	22	20	90,9
P.A. Trento	30	29	96,7	1	1	100,0
Veneto	251	230	91,6	7	7	100,0
Friuli Venezia Giulia	144	131	91,0	6	6	100,0
Liguria	178	176	98,9	10	10	100,0
Emilia Romagna	250	248	99,2	9	9	100,0
Toscana	230	224	97,4	5	5	100,0
Umbria	159	154	96,9	1	1	100,0
Marche	150	150	100,0	5	5	100,0
Lazio	194	165	85,1	1	1	100,0
Abruzzo	140	139	99,3	4	4	100,0
Molise	60	60	100,0	3	3	100,0
Campania	262	257	98,1	10	9	90,0
Puglia	60	43	71,7	32	28	87,5
Basilicata	150	149	99,3	7	7	100,0
Calabria	350	344	98,3	14	14	100,0
Sicilia	332	310	93,4	22	22	100,0
Sardegna	147	145	98,6	4	4	100,0
<b>TOTALE</b>	<b>3704</b>	<b>3332</b>	<b>90,0</b>	<b>181</b>	<b>171</b>	<b>94,5</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

### Le procedure record *linkage* e di controllo dei dati

Per una valutazione complessiva della sperimentazione di PIAAC online non si può prescindere dall'analisi congiunta dei risultati ottenuti dagli utenti nelle prove somministrate e delle opinioni da essi espresse attraverso il questionario di gradimento. Per questo motivo è stato costruito un unico *dataset* attraverso un abbinamento esatto dei dati elementari provenienti dai due diversi *dataset*, quello relativo ai risultati della sperimentazione e quello relativo alle risposte degli utenti al questionario. Il termine "abbinamento esatto" (o "*record linkage*") si riferisce all'insieme di metodologie e tecniche che consentono di identificare record riferiti ad una stessa unità statistica, ma contenuti in archivi diversi. Una delle operazioni preliminari all'analisi dei dati è stata quella di codificare la domanda aperta inserita a conclusione del questionario di gradimento. Sostanzialmente, le risposte fornite sono state classificate in cinque tipologie:

- Organizzazione dei Cpi e ambiente informatico. Questa tipologia riguarda soprattutto gli spazi dove si è svolto il test e le problematiche relative all'utilizzo dello strumento e ai collegamenti telematici (ad es. connessione internet).
- Durata. Sono state raccolte molte opinioni connesse alle problematiche dovute alla lunghezza del test.
- Compilazione e comprensione dei contenuti. Questa tipologia riguarda soprattutto le modalità di compilazione dei test, ma anche osservazioni circa la comprensione dei contenuti e il posizionamento degli utenti all'interno delle categorie professionali proposte nelle sezioni non cognitive.
- Utilità dello strumento. Tipologia che comprende considerazioni relative alle competenze possedute dagli utenti (ad es. conferma di alcune competenze o di alcuni punti di debolezza da colmare ecc.) e all'utilità dello strumento per l'attivazione di questi ultimi nella ricerca del lavoro ecc.
- Risultati delle prove e ruolo dell'operatore. Questa tipologia riguarda soprattutto le modalità di restituzione dei risultati da parte degli operatori e il loro ruolo nella costruzione del Patto di Servizio personalizzato.

### **Gli strumenti utilizzati per gli operatori dei Centri per l'impiego**

A conclusione della sperimentazione dello strumento di "PIAAC - Formazione & Competenze Online" è stato chiesto agli operatori dei Centri per l'impiego di esprimere una valutazione complessiva sull'esperienza realizzata. Il giudizio degli operatori costituisce un importante contributo per verificare l'utilità di PIAAC online come potenziale strumento di supporto per l'innalzamento della qualità dei servizi erogati dai Cpi.

Partendo da questi presupposti, è stato elaborato un questionario strutturato in quattro sezioni da somministrare a tutti gli operatori coinvolti nei Centri per l'Impiego interessati dalla sperimentazione.

Pur mantenendo le caratteristiche di un questionario strutturato si è deciso di inserire, al termine di ogni sezione, una domanda aperta finalizzata a raccogliere una vasta gamma di opinioni del personale che ha seguito la somministrazione dei test e restituito agli utenti i risultati delle prove. Il questionario è strutturato in quattro sezioni:

- fruibilità dello strumento PIAAC online;
- utilità dello strumento PIAAC online;
- confronto con altri strumenti di profilazione;
- opinioni sulla sperimentazione di PIAAC online.

Complessivamente hanno risposto al questionario di valutazione 258 operatori, distribuiti in 164 Centri per l'impiego sul totale dei 181 che hanno partecipato alla sperimentazione, così come evidenziato nella Tabella 1.6.

**Tabella 1.6 . Distribuzione per Regione degli operatori che hanno risposto al questionario di valutazione e dei corrispondenti Centri per l'impiego.**

	<b>Operatori rispondenti</b>	<b>N. CPI</b>
<b>Piemonte</b>	24	15
<b>Valle d'Aosta</b>	6	2
<b>Lombardia</b>	28	19
<b>P.A. Trento</b>	4	2*
<b>Veneto</b>	8	7
<b>Friuli Venezia Giulia</b>	17	6
<b>Liguria</b>	19	10
<b>Emilia Romagna</b>	15	9
<b>Toscana</b>	17	4
<b>Umbria</b>	3	1
<b>Marche</b>	12	6
<b>Abruzzo</b>	4	4
<b>Molise</b>	5	3
<b>Campania</b>	7	7
<b>Puglia</b>	32	26
<b>Basilicata</b>	11	7
<b>Calabria</b>	14	14
<b>Sicilia</b>	26	18
<b>Sardegna</b>	6	4
<b>Totale</b>	<b>258</b>	<b>164</b>

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

\*Si fa presente che nella P.A. di Trento i Cpi effettivamente coinvolti nella sperimentazione sono stati due, seppure l'assegnazione dei codici di accesso si riferiscono ad un unico Centro per l'impiego.

## **PARTE 1**

### **La sperimentazione di PIAAC “Formazione & Competenze Online”**

## 2.1 Scelte e modalità attuative nei diversi territori

La sperimentazione dello strumento PIAAC online sul territorio nazionale è stata realizzata nel corso di un anno, dal mese di giugno 2017 al mese di giugno 2018.

Dal punto di vista quantitativo, sono stati globalmente coinvolti 181 Cpi presenti nelle 19 Regioni italiane che hanno aderito alla sperimentazione e nella Provincia Autonoma di Trento, per un totale di 3.704 utenti.

Va ricordato, a questo proposito, che la partecipazione delle Regioni e delle Province Autonome alla sperimentazione è stata volontaria, così come complessivamente libera è stata la scelta nell'individuazione del target. Sulla base delle indicazioni generali fornite dall'ANPAL in relazione ad obiettivi, target e tempi di realizzazione ed in coerenza con il quadro metodologico sperimentale elaborato, le amministrazioni regionali hanno infatti individuato i partecipanti in base alle priorità e alle esigenze territoriali in tema di contrasto alla disoccupazione.

In particolare, l'indicazione relativa al target da coinvolgere attribuiva la priorità, come già accennato, ai disoccupati di lunga durata, o comunque alle persone disoccupate da almeno 6 mesi, inserite in interventi e misure regionali di politica attiva del lavoro; il mandato ai referenti regionali era poi quello di individuare con maggiore dettaglio la tipologia e la numerosità del proprio target e, a cascata, i Centri per l'impiego da coinvolgere sui territori e le persone in carico a questi ultimi a cui somministrare il test.

In tal senso le Regioni hanno formalmente comunicato nel 2017, precedentemente all'avvio della sperimentazione, la propria volontà di parteciparvi ed il totale degli utenti che intendevano coinvolgere con le relative caratteristiche in merito alla condizione occupazionale e alle misure di politica attiva regionale in cui erano inserite e, talvolta, anche di tipo anagrafico (età, titolo di studio, etc.), oltre all'indicazione di quanti e quali Cpi sarebbero stati interessati.

Come mostra il Prospetto 2.1, le regioni più estese sono state spesso quelle che hanno coinvolto un cospicuo numero di utenti ed un elevato numero di Cpi.

È questo, ad esempio, il caso della Lombardia al Nord e della Sicilia al Sud. Nel primo caso i 210 partecipanti alla sperimentazione sono utenti distribuiti su un totale di 22 Cpi, che tra l'altro risultano due in più rispetto al numero inizialmente previsto. Nel caso della Sicilia, i Cpi sono sempre 22, a fronte di un totale di 332 partecipanti.

Esistono tuttavia delle differenze rispetto a questo andamento, come ad esempio in Piemonte, dove le persone interessate dalla sperimentazione sono state 350 ed i Cpi coinvolti sono stati 16, un numero più esiguo rispetto alle regioni appena citate.

Ancora diverso è il caso, ad esempio, di Umbria ed Abruzzo, per le quali la scelta di ridurre il numero dei Cpi, concentrandosi solo su determinate zone del territorio regionale, è stata dettata prevalentemente dalla sopraggiunta urgenza di occuparsi di utenti coinvolti in specifiche situazioni di crisi aziendale, con conseguente riformulazione anche del target, rispetto al momento dell'adesione alla sperimentazione.

## Prospetto 2.1 - Quadro sinottico della sperimentazione nei vari contesti territoriali

REGIONI	CPI PARTECIPANTI	CPI COINVOLTI	TARGET	INDIVIDUAZIONE UTENTI	CONTATTO/ CONVOCAZIONE UTENTI	MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE
Piemonte	16	350	Disoccupati inseriti in misura regionale di politica attiva "Buono Servizi Lavoro per disoccupati da almeno 6 mesi".	Estrapolazione in base al target e, talvolta, persone intercettate "a flusso" in base alle caratteristiche dello strumento.	Presentazione al Cpi + contatto telefonico	Individuale
Valle d'Aosta	2	57	Giovani 16-29 anni con primo colloquio c/o Cpi e rientranti in percorsi di reinserimento attivo o di inclusione sociale per giovani disoccupati da oltre 12 mesi.		Contatto telefonico e re-call	Individuale e in gruppo (in aule informatiche anche presso Cfp, presso l'Università, etc.).
Lombardia	22	210	Persone inserite in strumenti di politica attiva come la DOTE UNICA LAVORO (DUL) e/o il Programma Garanzia Giovani.	Scelta alle Province su individuazione target, in base ai criteri della sperimentazione. Scelta comune: persone inserite in strumenti di politica attiva come DOTE UNICA LAVORO (DUL) e/o Garanzia Giovani.	E-mail di convocazione	In gruppo (aule informatiche e spazi anche presso Cfp).
P.A. Trento	1	30	Utenti dei Cpi che avevano sottoscritto il PSP con disoccupazione breve.	Individuazione tra gli utenti dei Cpi che avevano sottoscritto PSP. Priorità a persone con disoccupazione molto breve (meno di 6 mesi). La partecipazione alla sperimentazione viene inserita come politica attiva di ricerca lavoro nel PSP.	Lettera/Contatto telefonico	In gruppo
Veneto	7	251	Disoccupati da almeno 6 mesi, over 35 anni, percettori e non di sostegno al reddito.		-	In gruppo + individuale (in una sola Provincia), uso aule informatiche di istituti scolastici.
Friuli-Venezia Giulia	6	144	Disoccupati da almeno 6 mesi e di età superiore ai 29 anni, inseriti nel progetto regionale di politica attiva PIPOL.	Coinvolgimento su base volontaria di utenti dei colloqui di orientamento collettivo "PIPOL".		In gruppo, (con uso di aule informatiche di istituzioni locali o enti di formazione) ed individuale.
Liguria	10	178	Disoccupati con PSP stipulato e colloquio orientamento specialistico programmato, con priorità per persone con istruzione medio-alta. Allargamento a 22 lavoratori coinvolti in progetto di ricollocazione per licenziati da Ericsson a luglio 2017, disoccupati a marzo 2018.	Partecipanti su base volontaria ma individuati nel flusso di utenza ordinario dei Cpi tra chi aveva le caratteristiche del target individuato e livello d'istruzione medio-alto.	E-mail ad utenti individuati ed illustrazione in gruppi di strumento e sperimentazione.	In gruppo e individuale (in una sola Provincia), in aule informatiche dei CPI o di enti di formazione.
Emilia-Romagna	9	250	Disoccupati da almeno 12 mesi, con PSP valido con il Cpi, di età compresa tra i 35 e i 45 anni e preferibilmente donne.	Estrapolazione dal SILER (Sistema Informativo Lavoro Emilia-Romagna).	Modalità differenziate: - contatto telefonico dopo "estrazione manuale" dal SILER + presentazione collettiva di strumento e scelta se partecipare; - interrogazione del SILER con query, poi contatto telefonico o via e-mail. Presentazione collettiva/individuale nei colloqui orientativi e convocazione.	In gruppo, nei CPI e in biblioteca comunale.
Toscana	5	230	Disoccupati da oltre 6 mesi (non percettori di strumenti di sostegno al reddito). Disoccupati residenti nelle aree di crisi (non percettori di strumenti di sostegno al reddito). Poi allargamento a disoccupati anche da 12 mesi ed esteso ai soggetti beneficiari della sperimentazione regionale dell'ADR ed in particolare del Piano integrato per l'occupazione (P.I.O.).	Fissati i macro-target, ogni Cpi ha operato altre scelte specifiche. Ad .es., i soggetti, partecipanti al c.d. ADR regionale (PIO) e/o che hanno partecipato ai percorsi di orientamento, anche percettori di Naspi o partecipanti a percorsi FAD (TRI), in alcuni casi selezione solo per chi aveva una buona alfabetizzazione informatica, etc.	Telefonate ed e-mail, presentazione sperimentazione per gruppi e individuale.	Modalità differenziate per Provincia/CPI: individuale e/o per piccoli gruppi.

REGIONI	CPI PARTECIPANTI	CPI COINVOLTI	TARGET	INDIVIDUAZIONE UTENTI	CONTATTO/ CONVOCAZIONE UTENTI	MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE
Umbria	1	t159	Riformulato: lavoratori residenti nell'area di crisi complessa di Terni-Narni che hanno perso il lavoro e percettori di mobilità in deroga + utenti "percettori di Naspi" residenti nel Comune di Terni.		Contatto telefonico per un incontro + e-mail di convocazione formale.	Individuale
Marche	5	150	Percettori di Naspi da oltre 6 mesi ricadenti nelle aree marchigiane maggiormente colpite dalle crisi. Successiva estensione a n. 20 lavoratori, provenienti dalla crisi aziendale Teuco.	Nel target definito priorità accordata a: donne; categoria over 50; titoli di studio più bassi; utenti con elevata anzianità di disoccupazione, carico familiare e disabilità (assunti con ex L. 68/99). Poi, estrazione dal Sistema informativo regionale Job Agency.	Contatto telefonico	Per piccoli gruppi (in aule informatiche).
Lazio	1	194	Target iniziale: donne disoccupate con almeno un figlio di età inferiore a 6 anni (in linea con bando "Adesione al Contratto di ricollocazione per le donne con figli minori") utenti di tutte le province. Successiva riformulazione: - giovani Neet 15 - 25 anni iscritti al Programma Garanzia Giovani per l'inserimento in un percorso di leFP del sistema duale o conseguimento qualifica o riqualificazione di quella posseduta; - giovani Neet entro i 29 anni iscritti a Garanzia Giovani che, nel PdS e relativo PAI, abbiano scelto misure di orientamento specialistico per progettualità professionale dopo la laurea.	Individuazione target solo nel bacino di utenza del CPI di Roma Porta Futuro e di quello di Cinecittà.	Convocazioni via e-mail per informare utenti dell'iniziativa + contatto telefonico	In gruppo (aula informatica).
Abruzzo	4		Target iniziale: - Percettori di mobilità in deroga, licenziati da aziende operanti in Comuni dell'area di crisi complessa Val Vibrata-Valle del Tronto-Piceno. - Disoccupati over 30 anni e, in particolare, riguardo a donne e ad over 50 e a quanti vivono nelle aree interne e di crisi (partecipanti al bando regionale "Garanzia Over"), con priorità a disoccupati da più di 24 mesi. Poi, allargamento ad iscritti al Programma "Garanzia Giovani" già sottoscrittori del PdS.	Contatto telefonico ed e-mail (difficoltà nel reperire utenza disposta a partecipare. Molte re-call soprattutto con i giovani).	Individuale e in gruppo (in alcuni casi aula informatica di Istituto scolastico o Cfp)	
Molise	3	60	Iscritti a Garanzia Giovani (GG) di età compresa tra i 15 e i 29 anni e con una disoccupazione di almeno 6 mesi.	Ulteriore criterio: sottoscrizione recente del Patto di attivazione di Garanzia Giovani. NO Giovani stranieri che non parlino italiano fluente né giovani già impegnati in misure di politica attiva di GG (ad es., tirocini formativi). Estrazione nominativi in base a caratteristiche del target sia da sistemi provinciali (PROMUOVE per Campobasso e Termoli e JOB AGENCY Isernia) sia sulla piattaforma nazionale ANPAL.	Contatto telefonico ed e-mail individuale.	Individuale
Campania	10	262	Bacino regionale degli ex percettori di mobilità in deroga coinvolti nei percorsi di politica attiva sulla base delle manifestazioni di interesse regionali - annualità 2017.		Contatto telefonico/ reclutamento diretto presso il Cpi.	Individuale

REGIONI	CPI PARTECIPANTI	CPI COINVOLTI	TARGET	INDIVIDUAZIONE UTENTI	CONTATTO/ CONVOCAZIONE UTENTI	MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE
Puglia	32*	60	Soggetti in età compresa tra i 30 ed i 45 anni in possesso di laurea tecnico/scientifica (Fisica, Matematica, Informatica, Ingegneria informatica), disoccupati da oltre 24 mesi.	Estrapolazione degli utenti target attraverso "SINTESI", Sistema informativo per il lavoro in uso presso le province pugliesi + successivo incrocio con Portale ANPAL, che ha consentito un ridimensionamento del numero dei rispondenti con le caratteristiche individuate.	Contatto telefonico, e-mail (ma anche attraverso i social media più in uso, per difficoltà di contatto).	Individuale e in gruppo
Basilicata	7	150	Disoccupati da oltre 6 mesi di età 18-29 anni preferibilmente iscritti a Garanzia Giovani. Disoccupati da oltre 6 mesi dai 30 ai 40 anni al momento non ancora inseriti o presumibilmente da inserire in percorsi di politica attiva.			Individuale
Calabria	14	350	Ex percettori di mobilità in deroga coinvolti nei percorsi di politica attiva sulla base delle manifestazioni di interesse regionali - annualità 2017		Lettera, e-mail e contatto telefonico.	Individuale
Sicilia	22	332	NEET iscritti a Garanzia Giovani con uno stato di disoccupazione di almeno 12 mesi, selezionati partendo dal più giovane iscritto.		E-mail e Contatto telefonico	Individuale e in gruppo
Sardegna	4		Disoccupati che hanno partecipato nel 2016 a due bandi regionali denominati CRIS e Flexicurity (senza ammortizzatori sociali). In alcune Province, esaurito il bacino del target previsto, allargamento ai percettori di NASPI da oltre 4 mesi ed anche altri disoccupati non direttamente rispondenti alle caratteristiche del target, ma interessati alla sperimentazione.		Contatto telefonico	In gruppo (con uso di aule informatiche del CFP regionale di ogni provincia o di Istituti scolastici del territorio).
<b>TOTALE</b>	<b>181</b>	<b>3.704</b>				

\* I Cpi pugliesi effettivamente coinvolti nella sperimentazione sono stati 34, ma in due di essi è stata realizzata una condivisione operativa con altri Cpi del territorio, motivo per cui ne vengono conteggiati effettivamente 32.

Indipendentemente dalle specificità territoriali, tutte le Regioni hanno proceduto a definire il proprio target in risposta alle indicazioni nazionali del doppio criterio di scelta dato da disoccupazione di almeno 6 mesi e presenza di relativa politica attiva avviata. In alcuni contesti ciò ha portato alla definizione di un target preciso e dettagliato, anche in termini di elementi anagrafici specificamente richiesti, quali fascia di età, genere, etc., che è stato mantenuto globalmente inalterato, come ad esempio in Friuli Venezia Giulia, in Veneto, in Emilia Romagna, ma anche in Molise, Campania, Calabria e Sicilia. In altri casi, per contro, si è proceduto ad un'individuazione a maglie più larghe, lasciando poi alle varie Province la scelta di declinarla in modo maggiormente dettagliato in base alle necessità dei vari contesti (Lombardia); in altri ancora si è assistito ad un ampliamento della tipologia di target in corso d'opera (Toscana, Abruzzo, Sardegna), talvolta in risposta all'insorgere di una priorità contingente, come nel caso delle Marche, con l'estensione della partecipazione ad una quota di lavoratori provenienti da crisi aziendale ed al relativo Cpi di competenza territoriale.

In altre realtà, infine, il target originario si è significativamente differenziato se non è stato del tutto riformulato (come ad esempio nel Lazio e in Liguria) a causa di cambiamenti rilevanti (incompatibilità temporale con l'avvio delle misure di politica attiva inizialmente individuate, situazioni emergenziali nei mercati del lavoro locali, etc.) verificatisi nel tempo decorso tra l'adesione formale e l'effettiva realizzazione della sperimentazione, che hanno portato le amministrazioni regionali a scelte sostanzialmente differenti da quelle precedentemente operate.

In ogni caso, la tipologia di persone complessivamente individuate è rappresentata, nella maggior parte dei casi, da disoccupati da 6, 12 o 24 mesi, in carico ai Cpi in termini di redazione del Patto di Servizio Personalizzato (PSP) e/o di coinvolgimento in incontri orientativi o determinati percorsi di ricerca attiva. Predomina la componente femminile, talora motivata da specifiche priorità impostate in tal senso in fase di definizione del target in determinati territori. A completare la popolazione vi è inoltre una significativa quota di giovani per lo più iscritti e partecipanti a misure previste dal Programma Garanzia Giovani, così come una contenuta componente di lavoratori appartenenti a progetti di reinserimento in seguito a crisi aziendali.

La fase successiva di individuazione operativa e di contatto e convocazione degli utenti a cui somministrare PIAAC online ha presentato alcune modalità ricorrenti nei vari territori: varie Regioni hanno fatto ricorso ad estrapolazioni dai Sistemi Informativi del Lavoro regionali e, in alcuni casi, a questa modalità si è aggiunta quella di un'intercettazione "a flusso" tra le persone che mostravano caratteristiche simili a quelle previste per il target definito e ma particolarmente interessate e motivate a partecipare alla sperimentazione.

In altri casi in questa fase di individuazione sono state prese in considerazione ulteriori variabili ben definite o sono state attribuite priorità specifiche relative ad esempio al genere, al livello di istruzione o alla maggiore o minore durata della disoccupazione o, ancora, al possesso di determinati titoli di studio o di competenze particolari come il livello di alfabetizzazione informatica, in coerenza con le caratteristiche precipue dei test di PIAAC, veicolati esclusivamente online ed impegnativi sul fronte delle tecnologie; in altri casi ancora, il discrimine per la scelta è stato rappresentato dalla fase del percorso di attivazione per l'inserimento o reinserimento al lavoro in cui gli utenti si trovavano al momento della sperimentazione (stipula del PSP, incontro di orientamento specialistico già programmato, presenza o assenza di offerte di politica attiva, etc.).

In tutti i casi ed in tutti i contesti è stata comunque curata la fase di presentazione di obiettivi e svolgimento della sperimentazione e caratteristiche dello strumento, con modalità che hanno spaziato dalla distribuzione preventiva o contestuale di materiale informativo mirato, alla descrizione sintetica delle attività in fase di contatto telefonico o postale/e-mail, all'illustrazione più dettagliata in fase di incontro, talvolta in forma individuale ed altre volte per gruppi. In vari contesti la fase di contatto e convocazione si è avvalsa di più canali diversificati per meglio intercettare i potenziali partecipanti, facendo ricorso talvolta anche ai *social media* maggiormente diffusi, soprattutto nel caso di coinvolgimento dei giovani. Per quel che concerne poi la fase di effettiva somministrazione del test, le caratteristiche organizzative e le dotazioni in-

informatiche specifiche dei vari Cpi nei vari contesti territoriali, così come la maggiore o minore disponibilità di operatori “dedicati” alla sperimentazione, hanno decisamente influito sulle scelte operate.

Come si evince anche dal prospetto riassuntivo (Prospetto 2.1), in alcune realtà si è proceduto ad una somministrazione di tipo individuale, usufruendo delle singole postazioni informatiche presenti nei Cpi coinvolti, a volte specificamente dedicate allo svolgimento dei test di PIAAC online, oppure utilizzate in alternanza con lo svolgimento di altri servizi propri del Cpi o, ancora, collocando i momenti di somministrazione in fasce orarie diverse da quelle di flusso ordinario. Molto diffusa è stata inoltre la somministrazione in gruppi, ristretti o più estesi (talvolta anche in combinazione con modalità individuali), avvalendosi spesso della collaborazione con centri di formazione professionale, centri di orientamento, Istituti scolastici o altre strutture locali che hanno messo a disposizione le proprie aule informatiche.

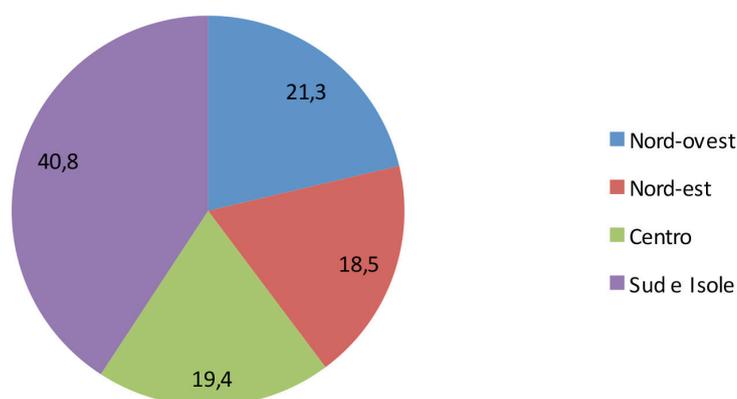
## 2.2 Le caratteristiche dei partecipanti

Prima di passare a descrivere più nel dettaglio la distribuzione geografica e le caratteristiche socio-anagrafiche della popolazione che ha effettivamente partecipato alla sperimentazione sul territorio nazionale è necessario fare una precisazione. Le 3.704 persone indicate nel Prospetto 2.1 fanno riferimento al totale di quanti sono stati selezionati, informati sulle caratteristiche e gli obiettivi della sperimentazione e delle prove di PIAAC online e, avendo dato la propria adesione, si sono recati nei Centri per l’impiego per svolgere il test. Ad essi vanno tuttavia sottratte 56 unità che corrispondono a coloro che hanno compilato solo la parte preliminare del test (il Questionario di *background*), senza poi proseguire nello svolgimento delle prove cognitive e non cognitive previste.

Di conseguenza, la descrizione puntuale della popolazione che ha effettuato il test, così come l’illustrazione dei risultati raggiunti dagli utenti nelle varie prove di PIAAC online, hanno preso in considerazione da questo punto in poi esclusivamente i “rispondenti effettivi” alle varie sezioni che compongono il test, pari ad un totale di 3.648 persone.

Per quel che riguarda la distribuzione territoriale dei partecipanti effettivi, possiamo notare come la percentuale più elevata si trovi concentrata nelle regioni del Sud e nelle Isole, nell’insieme delle quali si colloca il 40,8% dei rispondenti (Figura 2.1), con una prevalenza di Calabria e Sicilia, dove le persone che hanno partecipato alla sperimentazione sono state rispettivamente 347 e 327, pari al 9,5% e al 9,0% della popolazione globalmente coinvolta. Un’elevata partecipazione in termini numerici si riscontra anche nelle regioni settentrionali, in cui spicca il Piemonte con 348 utenti dei Cpi, ma anche il Veneto (251) e, scendendo, l’Emilia-Romagna con 249 utenti (Tabella 2.1).

**Figura 2.1 – Distribuzione territoriale dei rispondenti (valori percentuali).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Al di là delle motivazioni legate alla libera scelta di ciascuna Regione di coinvolgere una o più Province e un maggiore o minore numero di Cpi a livello territoriale, va sottolineato che alcuni elementi contingenti hanno ritardato l'avvio della sperimentazione in talune realtà; ciò ha talvolta inciso sul numero di utenti che è stato possibile far partecipare, compatibilmente con l'assetto organizzativo e le attività contestualmente in carico ai vari Cpi coinvolti, a volte in un lasso di tempo più contenuto rispetto ad altre realtà partite prima.

A questo si aggiunga, per meglio illustrare e comprendere la partecipazione a livello territoriale, che quest'ultima non era estesa all'intera popolazione di quanti erano in carico ai servizi per il lavoro. L'opportunità di partecipare ed i luoghi in cui farlo sono stati bensì "filtrati" e condizionati, come già accennato in precedenza, dalla scelta operata a monte dalle amministrazioni regionali di far aderire alcune realtà locali, alcuni Centri per l'impiego e di coinvolgere determinate fasce di utenza di questi ultimi in base alle priorità d'intervento regionali e alle misure di politica attiva del lavoro già avviate in tal senso.

**Tabella 2.1 - Distribuzione territoriale dei rispondenti (valori assoluti e percentuali)**

REGIONI	UTENTI COINVOLTI	
	Valori assoluti	Valori %
Piemonte	348	9,5
Valle d'Aosta	56	1,5
Lombardia	199	5,5
P.A. Trento	30	,8
Veneto	251	6,9
Friuli Venezia Giulia	143	3,9
Liguria	174	4,8
Emilia Romagna	249	6,8
Toscana	229	6,3
Umbria	157	4,3
Marche	150	4,1
Lazio	173	4,7
Abruzzo	140	3,8
Molise	60	1,6
Campania	259	7,1
Puglia	59	1,6
Basilicata	150	4,1
Calabria	347	9,5
Sicilia	327	9,0
Sardegna	147	4,0
<b>Totale</b>	<b>3648</b>	<b>100,0</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Delle 3.648 persone che hanno svolto il test PIAAC online presso i Cpi di competenza, più della metà (55,3%) è rappresentato dalla componente femminile, con una connotazione specifica in alcune regioni piuttosto che in altre.

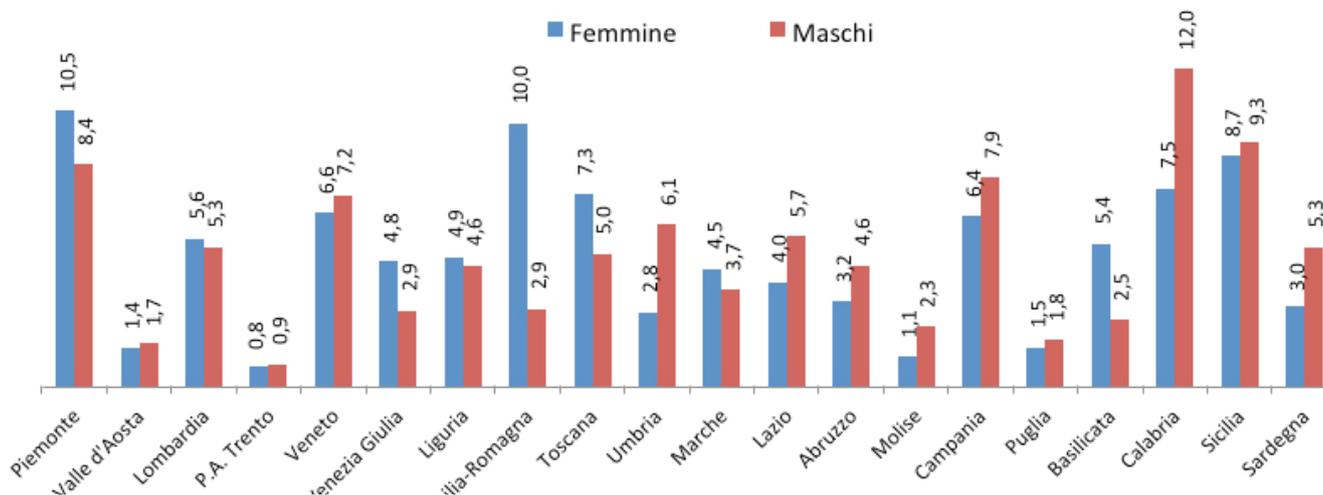
Osservando la variabile di genere in relazione alla sua distribuzione territoriale, possiamo infatti notare che la componente femminile prevale in particolare in Piemonte, dove si trova concentrato il 10,5% della popolazione femminile che ha partecipato alla sperimentazione, pari complessivamente a 2.017 unità, a cui fanno seguito l'Emilia-Romagna, che ne raccoglie il 10% e la Toscana, con il 7,3% del totale delle donne globalmente coinvolte (Figura 2.2).

La presenza femminile è consistente anche in alcune regioni del Sud come la Sicilia e la Calabria. In quest'ultimo caso la presenza di donne è significativa se confrontata alla totalità della popolazione coinvolta nella sperimentazione, anche se a livello di target regionale hanno partecipato più uomini che donne (diversamente da quanto accaduto nelle altre regioni sopra citate).

Più nel dettaglio, se andiamo a considerare prioritariamente l'entità della presenza femminile rispetto a quella maschile a livello di ciascuna regione, possiamo notare che la componente femminile è preponderante anche in Basilicata, nelle Marche ed in Friuli-Venezia Giulia, anche se incide in misura minore sui totali di genere dell'intera popolazione.

In ogni caso è interessante notare come solo in alcuni contesti territoriali, come Emilia-Romagna e Marche, la massiccia presenza di donne sia attribuibile al fatto che, in fase di selezione del target regionale, sia stata accordata una esplicita priorità alla componente femminile.

**Figura 2.2 – Distribuzione dei rispondenti per genere e per regione (valori percentuali).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Negli altri contesti citati l'elevata partecipazione femminile è invece dovuta prevalentemente ad una spontanea adesione delle donne alla sperimentazione stessa, pur sempre nel rispetto dei criteri di scelta previsti per ogni Regione. Inoltre, mettendo in relazione il dato di genere con quello dell'età anagrafica, si nota come la preponderanza di donne si riscontri in particolare tra le partecipanti di età compresa tra i 25 ed i 44 anni, che costituisce anche l'intervallo di età maggiormente rappresentato in termini di numerosità dei rispondenti al test – 1.901 persone, pari al 52,1% della popolazione totale (Tabella 2.2) – con punte del 64,5% tra le 35-44enni.

**Tabella 2.2 - Distribuzione dei rispondenti per classi di età (valori assoluti e percentuali).**

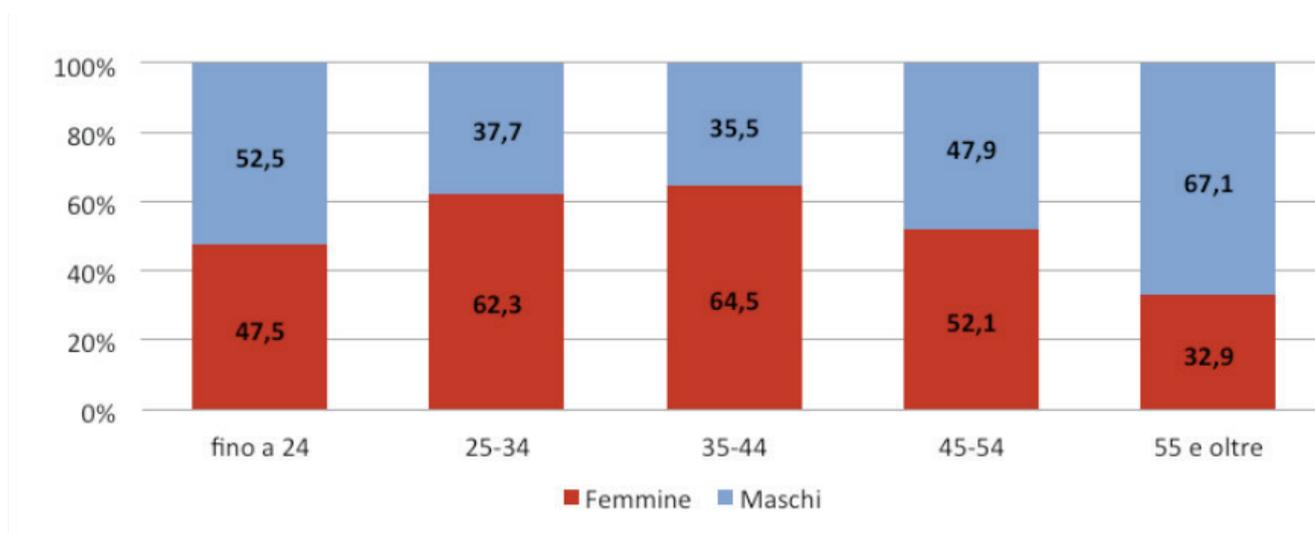
CLASSI DI ETÀ	UTENTI COINVOLTI	
	Valori assoluti	Valori %
Fino a 24 anni	697	19,1
25-34 anni	1030	28,2
35-44 anni	871	23,9
45-54 anni	710	19,5
55 anni e oltre	340	9,3
<b>Totale</b>	<b>3648</b>	<b>100,0</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Per contro, troviamo prevalentemente uomini nelle due classi di età situate agli estremi opposti della distribuzione, ossia tra i partecipanti under 24 anni e tra gli over 55 anni, con una differenza percentuale rispetto alle donne soprattutto in quest'ultima fascia, in cui la componente maschile rappresenta il 67,1% dei rispondenti al test di questa età (Figura 2.3).

Anche in questo caso l'introduzione della variabile regionale mette in evidenza alcune "specificità territoriali" in controtendenza rispetto a quanto appena descritto. È questo il caso ad esempio del Piemonte, dove la percentuale più elevata di donne si riscontra in corrispondenza della fascia 45-54 anni, mentre quella degli uomini all'interno della fascia d'età precedente (35-44 anni), o della Toscana, che presenta addirittura una consistente percentuale di donne over 55 anni e, all'opposto e in percentuale lievemente inferiore, molte donne under 24.

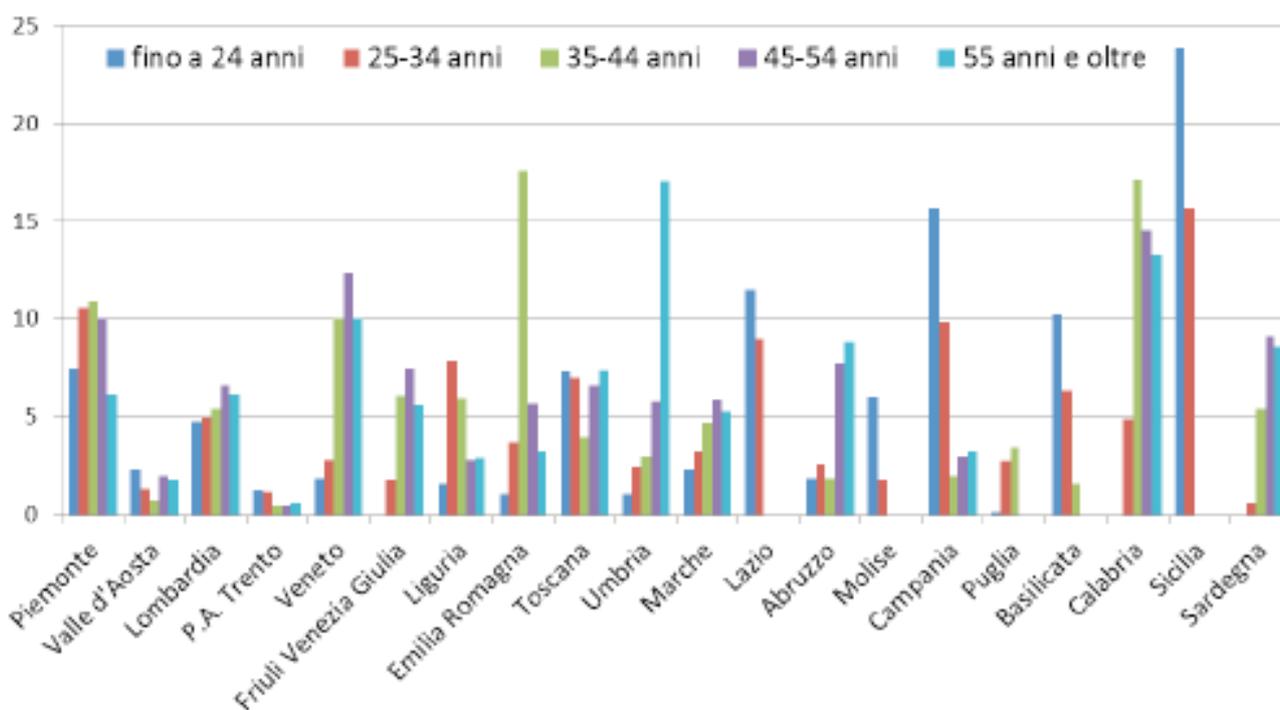
**Figura 2.3 - Classi di età dei rispondenti per genere (valori percentuali).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Considerando la distribuzione dei rispondenti per classi di età nelle varie regioni, va comunque specificato che i criteri di selezione del target applicati nei diversi contesti hanno contribuito a delineare situazioni locali in cui alcune classi di età non sono rappresentate, incidendo quindi sulla lettura dei dati della popolazione nel suo complesso, in combinazione con le altre caratteristiche socio-anagrafiche considerate. Ne sono un esempio evidente il Lazio, la Sicilia ed il Molise, regioni in cui non sono presenti partecipanti che ricadono nelle ultime tre classi di età, poiché la scelta compiuta a monte è stata quella di coinvolgere solo giovani di età non superiore ai 29 anni, iscritti al Programma Nazionale Garanzia Giovani, con uno stato di disoccupazione di almeno 6 mesi (Molise) o 12 mesi (Sicilia), in quest'ultimo caso dando priorità agli iscritti più giovani. Per il medesimo motivo la Sicilia è la regione che da sola convoglia il 23,8% di utenti di età non superiore ai 24 anni che hanno partecipato alla sperimentazione ed il 15,6% dei 25-34enni (Figura 2.4).

**Figura 2.4 – Distribuzione dei rispondenti per regione e classi di età (valori percentuali).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

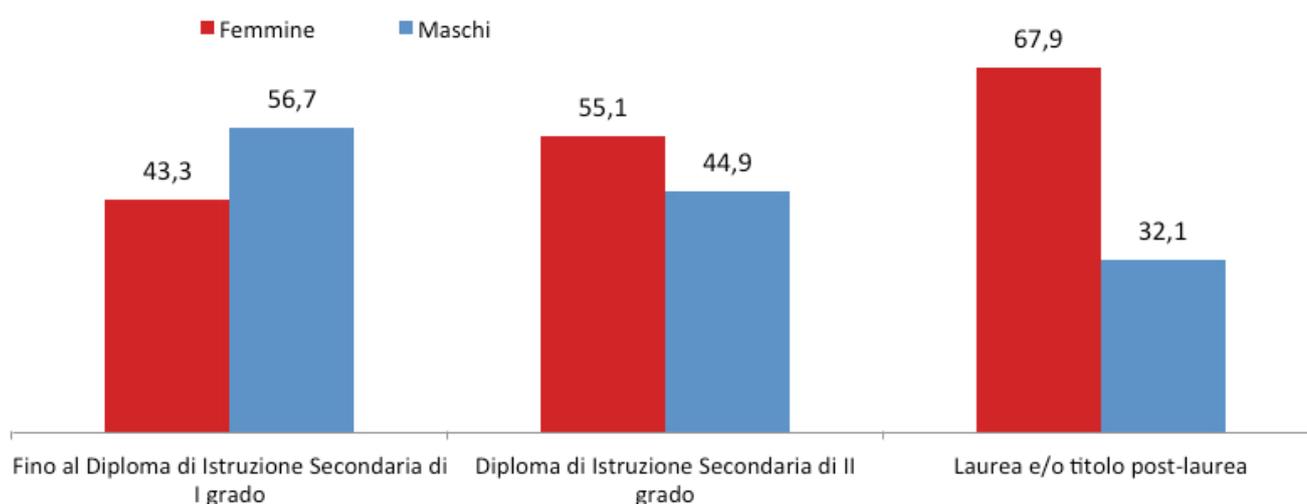
Parallelamente, Puglia e Basilicata non presentano persone over 44 anni nei loro target regionali, concentrandosi su altre fasce d'età; in Basilicata, ad esempio, quasi la metà dei partecipanti ha un'età non superiore ai 24 anni, pari al 10,2% di tutti i partecipanti della stessa età, laddove Calabria, Sardegna e Friuli-Venezia Giulia sono a quota zero rispetto a questa stessa fascia di età, mentre presentano una netta prevalenza di 35-54enni.

Passando ad esaminare come si compone il gruppo di partecipanti alla sperimentazione dal punto di vista del livello di istruzione, osserviamo che più della metà di quanti hanno fatto il test dichiara di avere il Diploma Superiore (Diploma di Scuola Secondaria di II grado) e/o un titolo di Istruzione post-diploma non accademica (51,4%, pari a 1.874 soggetti). Il resto della popolazione di riferimento risulta invece distribuito in modo quasi omogeneo tra quanti hanno un titolo che non supera la licenza media (24,5%) e coloro che sono laureati o hanno conseguito un titolo post-laurea (24,1%).

Leggendo i medesimi dati in una chiave di differenze di genere, possiamo notare come le donne siano 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 addirittura al 67,6% (Figura 2.5).

Per contro sono prevalentemente uomini i partecipanti che ricadono nella quota di possessori di un titolo di studi che non va oltre la licenza media, di cui rappresentano il 56,7%.

**Figura 2.5 - Distribuzione per genere e titolo di studio (valori percentuali).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Mettendo poi in relazione i dati inerenti il possesso di un determinato titolo di studi e quelli sull'appartenenza geografica, notiamo come in alcuni territori prevalga maggiormente la presenza di persone con licenza media piuttosto che di diplomati o di quanti hanno una laurea o titoli post-laurea, talvolta in stretta connessione con i criteri di scelta adottati per selezionare gli utenti dei Cpi, laddove sia stata data un'indicazione precisa anche in merito al livello di istruzione posseduto. In altri casi, invece, la concentrazione dell'una o dell'altra tipologia è stata più casuale, poiché hanno prevalso altri criteri di selezione, quali ad esempio la durata della disoccupazione, l'età, il coinvolgimento in determinate misure di politica attiva già avviate, l'interesse a cimentarsi nella sperimentazione al di là di caratteristiche specifiche, etc.

La Tabella 2.3 ci fornisce i dati relativi alla distribuzione dei rispondenti per regione e titolo di studio posseduto, evidenziando in che misura l'insieme dei possessori di un certo titolo in una data regione incida sul totale di coloro che posseggono globalmente quello stesso titolo, indipendentemente dal territorio di appartenenza.

In questa chiave possiamo notare, ad esempio, come la regione "trainante" in termini di presenza di laureati (o persone con titoli post-laurea) sia la Liguria, dove si concentra il 13,9% di tutti i laureati coinvolti nei test di PIAAC online, seguita dall'Emilia-Romagna che ne detiene il 10,2%.

**Tabella 2.3 - Distribuzione dei rispondenti per regione e per titolo di studi (valori percentuali)**

REGIONI	Fino al diploma d'istruzione secondaria di primo grado	Diploma di istruzione secondaria di secondo grado e/o titolo post-diploma	Laurea e/o titolo post-laurea	Totale*
Piemonte	10,7	10,5	6,3	9,5
Valle d'Aosta	2,1	1,7	0,7	1,5
Lombardia	5,5	5,5	5,2	5,5
P.A. Trento	0,4	0,5	1,8	0,8
Veneto	8,1	6,4	6,6	6,9
Friuli Venezia Giulia	4,2	4,2	3,1	3,9
Liguria	1,2	2,2	13,9	4,8
Emilia Romagna	3,5	6,8	10,2	6,8
Toscana	8,1	6,2	4,5	6,3
Umbria	5,7	4,3	2,8	4,3
Marche	4,1	4,2	3,9	4,1
Lazio	3,8	3,9	7,5	4,8
Abruzzo	6,3	3,8	1,5	3,8
Molise	1,3	1,9	1,5	1,7
Campania	4,4	8,1	7,8	7,1
Puglia	-	0,2	6,4	1,6
Basilicata	1,5	5,1	4,7	4,1
Calabria	13,3	10,7	3,1	9,5
Sicilia	7,5	10,5	7,2	9,0
Sardegna	8,3	3,3	1,3	4,0
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

\*Totale regionale sul totale dei partecipanti.

Secondo lo stesso criterio, è la Calabria la regione con la percentuale più elevata di partecipanti che hanno un titolo non superiore al Diploma di istruzione di primo grado (13,3%), seguita dal Piemonte (10,7%), sulla percentuale di quanti globalmente hanno lo stesso titolo nella popolazione di riferimento.

Nel caso dei possessori di Diploma di istruzione di secondo grado, i valori percentuali più consistenti si trovano in Calabria, con il 10,7% sul totale, seguita da Sicilia e Piemonte, con il 10,5%, benché di fatto il Piemonte abbia ben il 56,6% del proprio target territoriale rappresentato da diplomati.

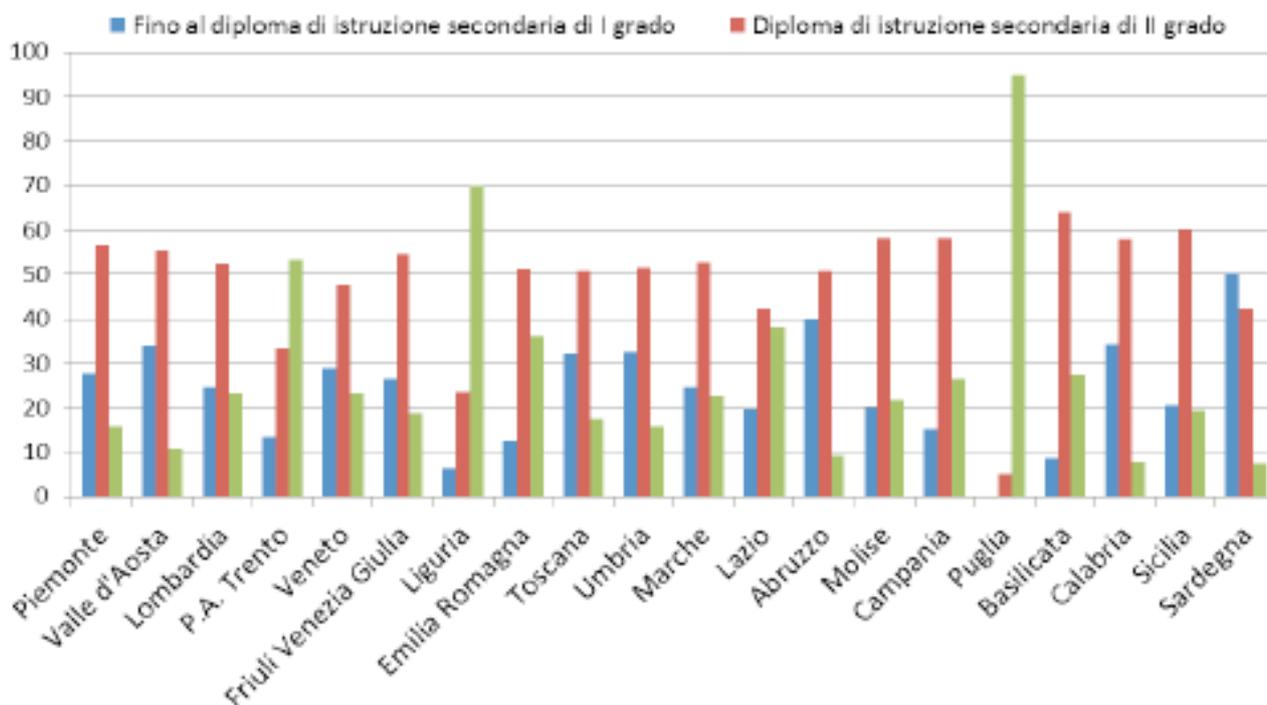
Se infatti spostiamo il punto di osservazione e consideriamo i possessori delle tre tipologie di titoli in ciascun territorio in rapporto al proprio specifico target regionale coinvolto nella sperimentazione, notiamo che le evidenze mutano ed indicano, ad esempio, come la regione con la presenza più massiccia di partecipanti laureati risulti essere la Puglia (Figura 2.6). Di fatto, nonostante l'esiguo numero complessivo di partecipanti pugliesi alla sperimentazione (59), il 94,9% di questi ultimi è rappresentato da laureati, rigorosamente in linea con i criteri stringenti adottati in questa regione per selezionare il target, basati sul possesso di un ben determinato titolo di studio (laurea in discipline tecnico-scientifiche), oltre che, in questo caso specifico, di un'età compresa tra i 30 e i 45 anni.

Al secondo posto troviamo comunque la Liguria, che ha partecipato con un contingente molto più numeroso, pari a 175 utenti dei Cpi, dei quali il 70,1% risulta in possesso di titolo di laurea o post-laurea (anch'esso collocato tra i 25enni ed i 44enni). Anche in questo caso il dato relativo al titolo di studio può essere ricondotto in parte ai criteri di scelta applicati, che accordavano una priorità a quanti avevano un livello di istruzione medio-alto, benché sia stata effettuata una riformulazione in itinere dovuta alla necessità di includere nel target anche una quota di disoccupati, licenziati in seguito a crisi aziendale, da ricollocare nel mercato del lavoro.

Il modificarsi delle risultanze dei dati in base alla lente utilizzata per analizzarli più evidente nel caso dell'Emilia-Romagna; se infatti nel confronto con i valori assoluti di quanti posseggono un certo titolo, tale regione emerge collocandosi al secondo posto per presenza percentuale di laureati, di fatto all'interno del proprio specifico target regionale vede prevalere nettamente i possessori di un Diploma superiore, che sono pari al 51,4% del totale dei partecipanti a livello regionale, seguito dal 36,1% dei laureati.

Nel caso dell'Emilia Romagna, sia i diplomati che i laureati sono prevalentemente collocati tra i 25-44enni, poiché per individuare il target è stata data priorità a persone di età compresa tra 35 e 45 anni e disoccupate da almeno 12 mesi; tuttavia, la preferenza è stata accordata alla partecipazione femminile piuttosto che al possesso di un determinato il livello di istruzione (in questo caso medio-alto), per cui nel target troviamo la presenza anche di un 12,4% di possessori di licenza media.

**Figura 2.6 - Distribuzione dei rispondenti all'interno delle regioni per titolo di studio (valori percentuali).**



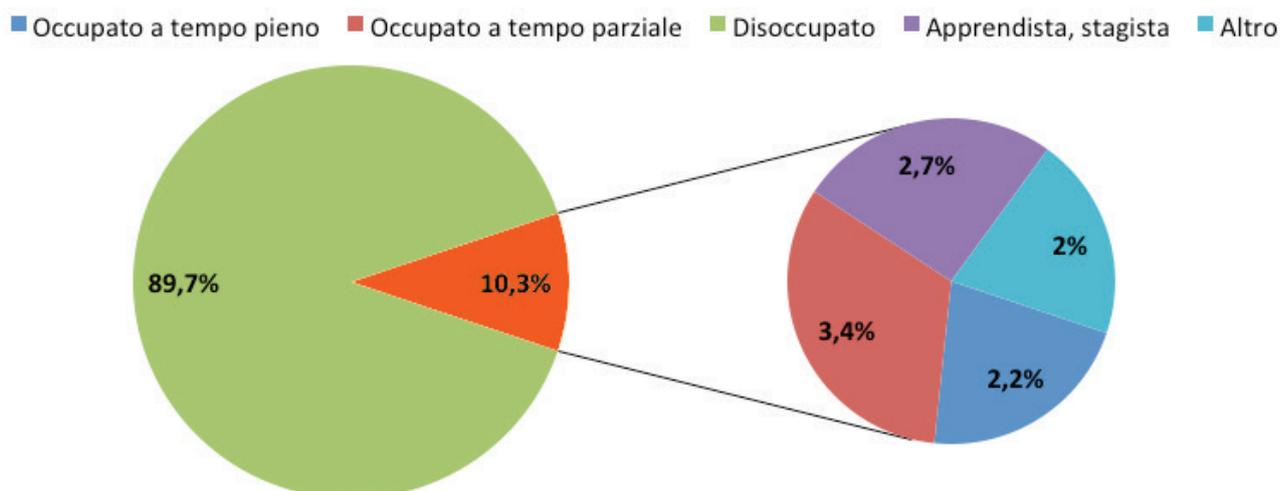
Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Allo stesso modo, anche se in assoluto le regioni con il maggior numero di diplomati sul totale della popolazione partecipante siano Calabria, Sicilia e Piemonte, la Figura 2.6 ci mostra anche come, in senso “relativo”, Basilicata, Campania, Veneto e Lombardia posseggano all’interno del proprio gruppo regionale di partecipanti una quota rilevante e preponderante di diplomati rispetto ai possessori degli altri titoli, benché tra i criteri di scelta non ci fossero indicazioni particolari sul livello di istruzione richiesto.

Passando ad esaminare la dimensione della condizione occupazionale dei rispondenti ai test di PIAAC online, ritroviamo che la gran parte di essi, pari all’89,7%, risulta disoccupata, come previsto dalle indicazioni di priorità dettate dalla sperimentazione (Figura 2.7).

Si registra inoltre un 10,3% di partecipanti che si dichiarano complessivamente occupati, con contratti di lavoro a tempo pieno o parziale, ma anche apprendisti e utenti che stanno svolgendo uno stage quale misura funzionale all’inserimento lavorativo, oltre ad un’esigua componente di persone con altre tipologie di contratto.

**Figura 2.7 - Condizione occupazionale dei rispondenti (valori percentuali).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

La lettura dei dati in chiave regionale (Tabella 2.4) ci mostra come siano Marche e Lazio le regioni dove si colloca complessivamente il 22,5% delle persone che si sono dichiarate “occupate” al momento della partecipazione alla sperimentazione e come sia ancora il Lazio a convogliare il 31% di quanti affermano di ricadere nella categoria degli apprendisti o stagisti, seguito dalla Lombardia che ne raccoglie il 16,5%.

**Tabella 2.4 - Distribuzione per regione e condizione occupazionale (valori percentuali).**

REGIONI	Occupato a tempo pieno	Occupato a tempo parziale	Disoccupato	Apprendista, stagista	Altro	Totale*
Piemonte	8,6	12,2	9,2	9,3	22,4	9,5
Valle d'Aosta	2,5	3,3	1,5	1,0	-	1,5
Lombardia	6,2	5,7	5,1	16,5	4,0	5,5
P.A. Trento	-	-	0,9	-	1,3	0,8
Veneto	3,7	7,3	7,1	3,1	4,0	6,9
Friuli Venezia Giulia	1,2	1,6	4,2	1,0	2,6	3,9
Liguria	3,7	8,1	4,6	2,1	11,9	4,8
Emilia Romagna	4,9	8,1	7,1	1,0	3,9	6,8
Toscana	2,5	4,1	6,7	1,0	3,9	6,3
Umbria	-	0,8	4,8	-	-	4,3
Marche	22,2	6,5	3,5	2,1	9,2	4,1
Lazio	12,3	8,1	3,7	30,9	3,9	4,8
Abruzzo	2,5	1,6	4,1	1,0	2,6	3,8
Molise	1,2	1,6	1,7	2,1	-	1,7
Campania	4,9	6,5	7,2	7,2	7,9	7,1
Puglia	1,2	-	1,7	2,1	-	1,6
Basilicata	2,5	4,1	4,0	9,3	5,3	4,1
Calabria	9,9	4,9	9,8	6,2	6,6	9,5
Sicilia	6,2	8,1	9,2	3,1	9,2	9,0
Sardegna	3,7	7,3	4,1	1,0	1,3	4,0
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

\*Totale regionale sul totale dei partecipanti.

Non a caso si tratta in entrambi i casi di regioni che hanno deciso di selezionare l'intero target (Lazio) o una parte di esso (Lombardia) tra i giovani iscritti al Programma Nazionale Garanzia Giovani, che prevede infatti, tra le misure di politica attiva per facilitare l'accesso nel mercato del lavoro, anche gli stage e i tirocini d'inserimento.

Inoltre, dalla lettura incrociata dei dati relativi alla condizione occupazionale e alla fascia d'età dei rispondenti (Tabella 2.5), si evince proprio che il gruppo degli apprendisti/stagisti è costituito prevalentemente da persone di giovane età, in particolare da quanti si trovano nella fascia under 24 e tra i 25-34enni, che nell'insieme costituiscono quasi l'81% degli appartenenti a tale gruppo, lasciando dunque concludere che sono prioritariamente questi ultimi a rappresentare il contingente di coloro che hanno dichiarato di avere in atto uno stage o un contratto di apprendistato, anche in linea con i limiti di età previsti dalla normativa che regola quest'ultimo.

**Tabella 2.5 - Condizione occupazionale dichiarata, per fasce di età (valori percentuali).**

CLASSI DI ETÀ	Occupato a tempo pieno	Occupato a tempo parziale	Disoccupato	Apprendista, stagista	Altro	Totale
fino a 24	25,9	26,0	18,0	39,2	22,4	19,1
25-34	22,2	25,2	27,8	41,2	40,8	28,2
35-44	16,1	26,8	24,3	12,4	22,4	23,9
45-54	24,7	15,5	20,2	5,2	9,2	19,5
55 e oltre	11,1	6,5	9,7	2,0	5,2	9,3
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Per contro, la restante ed esigua percentuale di quanti si sono dichiarati appartenenti alla componente degli apprendisti e/o stagisti e che si collocano tra i 35-55enni ed oltre è probabilmente da imputare a coloro che hanno accolto la proposta di effettuare uno stage come misura di politica attiva per un idoneo ed efficace reinserimento nel mercato del lavoro.

Di pari passo con la condizione occupazionale indicata dai rispondenti è utile specificare ciò che questi ultimi hanno dichiarato in merito alla categoria professionale di appartenenza, con riferimento prevalentemente al lavoro svolto prima della condizione di disoccupazione o comunque precedentemente alla presa in carico da parte dei Centri per l'impiego e all'adesione alla sperimentazione.

Ai partecipanti è stato infatti chiesto di indicare la tipologia di lavoro precedentemente svolto, individuandolo e selezionandolo all'interno di una lista di categorie occupazionali/professioni identificate attraverso l'*International Standard Classification of Occupations (ISCO-08)*<sup>36</sup>.

Le professioni di appartenenza dei rispondenti sono state dunque conseguentemente riunite e ricondotte a 3 categorie: *skilled occupations*, *semi-skilled occupations* ed *elementary occupations*<sup>37</sup>.

In base alle risposte fornite possiamo notare come la categoria maggiormente rappresentata presso i partecipanti in termini di professioni precedentemente svolte sia quella che riunisce le professioni *semi-skilled* indicate dal 70,4% della popolazione di riferimento, che fa registrare in generale una prevalenza della componente femminile, che ne costituisce il 42,6%. In particolare, la professione *semi-skilled* predominante tra i rispondenti è quella degli impiegati di ufficio, dichiarata dal 29,2% dei partecipanti (anche in questo caso con una prevalenza della componente femminile che ne costituisce il 68,7%). Seguono, per numerosità di rappresentanti, le professioni *skilled*, che attengono maggiormente alle funzioni dirigenziali ricoperte in vari settori ed ambiti, così come alle professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione, che globalmente il 16,8% dei partecipanti dichiara di aver svolto come ultimo lavoro. In questo caso si registra una distribuzione quasi omogenea tra componente femminile, pari a 305 unità, e maschile, pari a 310. Allo stesso modo le *elementary occupations* sono rappresentate in misura equamente distribuita tra uomini (167) e donne (165) e complessivamente riuniscono il 9,1% della popolazione coinvolta (Tabella 2.6)

<sup>36</sup> La ISCO è una delle principali classificazioni internazionali delle professioni, di cui è responsabile l'ILO (International Labour Office), alla quale si rifanno le classificazioni a livello europeo, così come quelle definite a livello nazionale.

<sup>37</sup> Per una più accurata definizione delle 3 categorie di professioni cfr. paragrafo 1.4 "L'impianto metodologico".

**Tabella 2.6 - Distribuzione per categoria professionale e genere (valori percentuali).**

Categoria professionale	Femmine	Maschi	Totale
Skilled occupations	15,1	18,9	16,8
Semi-skilled occupations	76,7	70,8	74,0
Elementary occupations	8,2	10,3	9,2
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Volendo infine attribuire una collocazione geografica alla distribuzione dei partecipanti in base alle tre categorie professionali individuate, possiamo notare come coloro che dichiarano di aver svolto occupazioni classificate come *skilled*, si trovino prevalentemente in Campania e Sicilia, dove si concentra rispettivamente una rappresentanza del 10,3% e 9,4% rispetto al totale di quanti ricadono in questa categoria professionale (Tabella 2.7).

Le regioni che invece emergono per concentrazione di persone che hanno svolto occupazioni definite complessivamente *semi-skilled*, con una prevalenza di quelle d'ufficio, sono la Calabria (10,6%) e il Piemonte (9,9%), mentre i partecipanti che hanno indicato precedenti professioni non qualificate (*elementary occupations*) sembrano risiedere prevalentemente in Calabria, Sicilia e Toscana.

**Tabella 2.7 - Distribuzione per regione e categoria professionale (valori percentuali).**

REGIONI	SKILLED OCCUPATIONS	SEMI-SKILLED OCCUPATIONS	ELEMENTARY OCCUPATIONS
Piemonte	8,2	9,9	9,8
Valle d'Aosta	0,9	1,6	2,5
Lombardia	4,6	6	3,8
P.A. Trento	1	0,9	0,3
Veneto	6,7	7,2	5,7
Friuli Venezia Giulia	3,1	4,4	3,5
Liguria	8,7	4,3	1,6
Emilia Romagna	6,7	7,7	2,8
Toscana	5,1	6,1	10,7
Umbria	2,7	4,9	4,4
Marche	3,1	4,6	2,5
Lazio	7,2	4,4	3,8
Abruzzo	1	4,9	2,8
Molise	2,6	1,3	3,2
Campania	10,3	5,5	5,0
Puglia	6,9	0,5	-
Basilicata	5	3,7	3,2
Calabria	4,1	10,6	15,8
Sicilia	9,4	7,2	13,2
Sardegna	2,7	4,3	5,4
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

## 2.3 Partecipanti alla sperimentazione e platea degli utenti dei Cpi: in cosa si differenziano?

La finalità della sperimentazione, come più volte riportato nel presente volume, non è stata quella di stimare il livello di competenze cognitive e non cognitive degli utenti dei Centri per l'impiego italiani, quanto piuttosto quella di valutare l'utilità dello strumento PIAAC online come supporto alla complessa attività di profilazione qualitativa svolta dagli operatori.

Da ciò deriva la scelta di non ricorrere ad un campionamento statistico, ma di lasciare libere le Regioni partecipanti di scegliere il proprio target e le modalità con cui selezionare e convocare gli utenti da coinvolgere nella sperimentazione.

Le caratteristiche dei partecipanti si discostano dunque 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 Centro per l'impiego nell'ultimo anno. Nella sperimentazione risultano sovrarappresentati gli utenti delle regioni settentrionali, le donne e le classi di età fino a 44 anni, ma le differenze maggiori si riscontrano nel confronto per 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 i test proposti da PIAAC online siano stati svolti prevalentemente da utenti con titoli di studio medio-alti. Particolarmente elevato è stato, a questo proposito, il coinvolgimento di individui laureati, che rappresentano circa un quarto dei partecipanti.

Tali evidenze risultano determinanti nello spiegare il motivo per cui i punteggi medi conseguiti nelle prove cognitive siano molto elevati. I risultati delle prove presentati nei capitoli successivi non hanno, quindi, la finalità di stimare e descrivere a livello nazionale gli ambiti di competenze cognitive e non cognitive della platea degli utenti dei Centri per l'impiego, ma vanno letti limitatamente ai partecipanti della sperimentazione.

Discorso diverso vale per le analisi a livello regionale, in quanto la restituzione che verrà fatta alle singole amministrazioni, con riferimento agli specifici target scelti, potrà fornire preziose informazioni utili per programmare interventi *ad hoc* su singole categorie di utenza.

**Tabella 2.8 - Confronto tra le caratteristiche dei partecipanti alla sperimentazione e la platea degli utenti dei Cpi, per ripartizione territoriale, genere, classi d'età e titoli di studio (valori percentuali).**

	RCFL ISTAT - Media 2017 Utenti dei Cpi	Partecipanti alla sperimentazione PIAAC online
<b>Ripartizione territoriale</b>		
Nord	32,9	39,8
Centro	20,3	19,4
Mezzogiorno	46,8	40,8
<b>Genere</b>		
Maschio	51,5	44,7
Femmina	48,5	55,3
<b>Classi d'età</b>		
15-24 anni	17,7	19,1
25-34 anni	25,8	28,2
35-44 anni	22,3	23,9
45-54 anni	21,9	19,5
55 anni e oltre	12,3	9,3
<b>Titolo di studio</b>		
Fino al diploma d'istruzione secondaria di I grado	45,3	24,6
Diploma d'istruzione secondaria di II grado e/o titolo post-diploma non accademico	44,2	51,4
Laurea e/o titolo post-laurea	10,5	24,1
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fonte: dati ISTAT, RCFL 2017 e dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Un'ulteriore precisazione, necessaria per la lettura e l'interpretazione dei risultati dei test, riguarda il confronto con i risultati dell'indagine internazionale OCSE-PIAAC svolta nel periodo 2011-2012 (media OCSE-PIAAC e media PIAAC-Italia). Tale confronto viene riportato anche nei singoli *score report* per permettere a chi effettua i test di avere dei termini di paragone e viene riproposto in questo rapporto con le stesse finalità. Anche in questo caso, occorre tener presente che i punteggi complessivi dell'indagine OCSE-PIAAC fanno riferimento ad una popolazione differente da quella coinvolta nella sperimentazione. In particolare, la suddetta indagine si basava su di un campione rappresentativo dell'intera popolazione italiana di età compresa tra i 16 e i 65 anni, che nel 2011 aveva le caratteristiche riportate nella Tabella 2.9. Il confronto tra le due popolazioni evidenzia le stesse differenze descritte con riferimento agli utenti dei Cpi rilevati da ISTAT.

**Tabella 2.9 - Confronto tra le caratteristiche dei partecipanti alla sperimentazione e quelle dei partecipanti all'indagine PIAAC-Italia 2011/2012, per genere, classi d'età e titoli di studio (valori percentuali).**

	Popolazione Indagine PIAAC Italia 2011/2012	Partecipanti alla sperimentazione
<b>Genere</b>		
Maschio	50,0	44,7
Femmina	50,0	55,3
<b>Classi d'età</b>		
15-24 anni	14,4	19,1
25-34 anni	18,9	28,2
35-44 anni	24,4	23,9
45-54 anni	21,8	19,5
55 anni e oltre	20,5	9,3
<b>Titolo di studio</b>		
Fino al diploma d'istruzione secondaria di I grado	53,4	24,6
Diploma d'istruzione secondaria di II grado e/o titolo post-diploma non accademico	33,8	51,4
Fino al diploma d'istruzione secondaria di I grado	12,1	24,0%
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: dati OCSE, PIAAC-Italia 2012 e dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Pertanto, non è sempre possibile effettuare un confronto immediato tra i risultati raggiunti dai partecipanti, della sperimentazione e dell'Indagine OCSE-PIAAC o PIAAC-Italia, in termini di miglioramento o meno delle *performance* conseguite dagli individui.

Questo capitolo è dedicato all'analisi e alla valutazione dei risultati delle prove cognitive dello strumento di *self-assessment* (o di auto-valutazione) PIAAC online<sup>38</sup>. In particolare, l'attenzione sarà rivolta agli esiti dei test di *literacy*, *numeracy* e *reading components* (o abilità di base nella lettura)<sup>39</sup>, i tre elementi centrali intorno ai quali ha ruotato non solo la sperimentazione di PIAAC online, ma su cui è stata impostata anche l'Indagine OCSE-PIAAC, "la prima indagine internazionale su larga scala a prevedere la somministrazione di test adattivi multistadio implementata su una piattaforma informatica" (ISFOL, 2013a, 35)<sup>40</sup>.

I risultati di tale Indagine<sup>41</sup> verranno tenuti in considerazione in questa sede per sviluppare delle prime riflessioni e confronti fra i dati, non dimenticando, in ogni caso, che le due popolazioni di riferimento, quella della sperimentazione di PIAAC online e quella dell'Indagine OCSE-PIAAC, sono diverse per gli obiettivi prescelti, il target definito (nel caso della sperimentazione i disoccupati di medio-lungo periodo, mentre l'Indagine ha elaborato stime riferite all'intera popolazione italiana tra i 15 e i 65 anni d'età), il peso dei titoli di studio medio-alti dei partecipanti alla sperimentazione e, infine, la modalità di campionamento<sup>42</sup>.

### 3.1 La distribuzione dei punteggi di *Literacy* e *Numeracy*

#### Competenze e loro distribuzione per macro-aree regionali

L'analisi delle modalità di distribuzione dei livelli di padronanza (*proficiency*) delle competenze in *literacy* e *numeracy* e della loro diffusione nei territori non può non cominciare se non dall'osservazione dei punteggi per macro-aree regionali, fermando l'attenzione sui livelli di riferimento di questi punteggi alla scala PIAAC delle *performance* in *literacy*; in questo caso, il valore medio ottenuto dagli utenti che hanno partecipato alla sperimentazione è di **279 punti**, che corrisponde al terzo livello della scala PIAAC.

Qui possiamo rilevare da subito una differenza significativa fra le regioni del Nord-ovest, nelle quali la media dei punteggi è di 290 punti (corrispondenti al Livello 3 della scala di riferimento PIAAC), e quelle del Nord-est, che hanno raggiunto 289 punti (Livello 3), rispetto alla media dei punteggi delle regioni del Sud e delle Isole, dove si raggiunge un valore più basso, pari a 268 punti (Livello 2), mentre quelle del Centro si situano in una fascia intermedia con un valore pari a 278 punti (Livello 3) (Tabella 3.1).

<sup>38</sup> Per conoscere la natura, la ratio e le caratteristiche dello strumento di self-assessment, suddiviso in prove dedicate alla valutazione delle competenze cognitive e in prove rivolte all'analisi di quelle non cognitive, rinviamo all'Appendice tecnica presente in questo volume.

<sup>39</sup> L'altra prova volta a indagare le competenze cognitive, il problem solving in ambienti tecnologicamente avanzati, verrà trattata nel cap. 4.

<sup>40</sup> L'Indagine internazionale OCSE-PIAAC, Programme for the international assessment of adult competencies, è stata promossa nel 2008, con lo scopo di analizzare la distribuzione del livello di competenze della popolazione adulta dei Paesi partecipanti alla rilevazione compresa fra i 16 e i 65 anni di età in literacy, numeracy e problem solving in ambienti tecnologicamente avanzati. L'indagine è stata preceduta da una fase pilota (tra maggio e luglio 2010) cui è seguita la rilevazione vera e propria, che è stata svolta in due momenti (round) distinti: il primo, tra la fine del 2011 e il 2012, ha coinvolto 24 Paesi fra cui l'Italia; il secondo ne ha coinvolti 9 tra il 2014 e il 2015. Si veda per un opportuno approfondimento ISFOL (a cura di G. Di Francesco), 2014a, PIAAC-OCSE, Rapporto nazionale sulle competenze degli adulti. Parte prima, ISFOL, Roma, pp. 36-40. Il volume si può consultare aprendo il seguente link: <http://bw5.cineca.it/bw5ne2/opac.aspx?WEB=INAP&IDS=19827>

<sup>41</sup> Le pubblicazioni inerenti all'Indagine OCSE-PIAAC comprendono documenti di varia natura e tipologia. In questa sede ci limitiamo a segnalare i Rapporti finali di ricerca e i Research Paper editi dall'ISFOL, l'Istituto per lo Sviluppo della Formazione professionale dei Lavoratori, divenuto nel 2016 INAPP, e i Rapporti periodici dell'OCSE. Particolarmente interessanti sono: ISFOL (a cura di G. Di Francesco) (2014b), PIAAC-OCSE, Rapporto nazionale sulle competenze degli adulti Parte seconda, ISFOL, Roma; ISFOL (a cura di M. Bastianelli e S. Mineo) (2016), Il secondo round dell'indagine OCSE-PIAAC: le competenze per vivere e lavorare oggi, Research Paper, n. 34, novembre 2016, ISFOL, Roma in <http://bw5.cineca.it/bw5ne2/opac.aspx?WEB=INAP&IDS=21107>; Schleicher A. (2016), Skilled for Life? Key findings from the Survey of Adult skills, Presentazione dei risultati dell'Indagine PIAAC in <https://www.slideshare.net/OECD-EDU/skilled-for-life-key-findings-from-the-survey-of-adult-skills-andreas-schleicher-special-advisor-to-the-secretarygeneral-on-education-policy-27212444>; OECD (2017), Strategia per le competenze dell'OCSE – Sintesi del Rapporto: Italia, OECD in <https://www.oecd.org/skills/nationalskillsstrategies/Strategia-per-le-Competenze-dell-OCSE-Italia-2017-Sintesi-del-Rapporto.pdf>

<sup>42</sup> Cfr. paragrafo 2.3. Nel caso dell'Indagine PIAAC, l'OCSE ha fornito ai Paesi partecipanti per la definizione del campione sia Documenti di indirizzo (PIAAC Technical Standards and Guidelines) sia indicazioni operative sugli elementi alla base della pianificazione e della realizzazione della strategia di campionamento. Per quanto concerne la popolazione di riferimento della sperimentazione di PIAAC online si rimanda al cap.2.

**Tabella 3.1 - Punteggio medio in *literacy* e sua rappresentatività per livelli della scala PIAAC e per ripartizione geografica.**

RIPARTIZIONE	<i>Literacy</i>	
	Punteggio medio	Livello della scala PIAAC
Nord-ovest	290	Terzo
Nord-est	289	Terzo
Centro	278	Terzo
Sud e Isole	268	Secondo
Media	<b>279</b>	<b>Terzo</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Se passiamo ad osservare la distribuzione delle medie dei punteggi in *numeracy*, rileviamo che il punteggio medio ottenuto dagli utenti dei Cpi è pari a **270 punti**, corrispondente al Livello 2 della scala PIAAC; in questo caso il Nord-ovest, con una media di 281 punti, e il Nord-est, con una media di 282 punti, si posizionano al Livello 3 della scala PIAAC, mentre sia le regioni del Centro (268 punti) sia quelle del Sud e Isole (259 punti) si collocano all'interno del Livello 2; non è difficile a questo punto constatare come, sempre con riferimento alla popolazione della sperimentazione, la differenza fra le regioni del Sud e Isole e quelle del Nord continui a rimanere significativa e indicativa di un persistente *gap* di competenze in *numeracy* fra le regioni italiane (Tabella 3.2).

**Tabella 3.2 - Punteggio medio in *numeracy* e sua rappresentatività per livelli della scala PIAAC e per ripartizione geografica.**

RIPARTIZIONE	<i>Numeracy</i>	
	Punteggio medio	Livello della scala PIAAC
Nord-ovest	281	Terzo
Nord-est	282	Terzo
Centro	268	Secondo
Sud e Isole	259	Secondo
Media	<b>270</b>	<b>Secondo</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

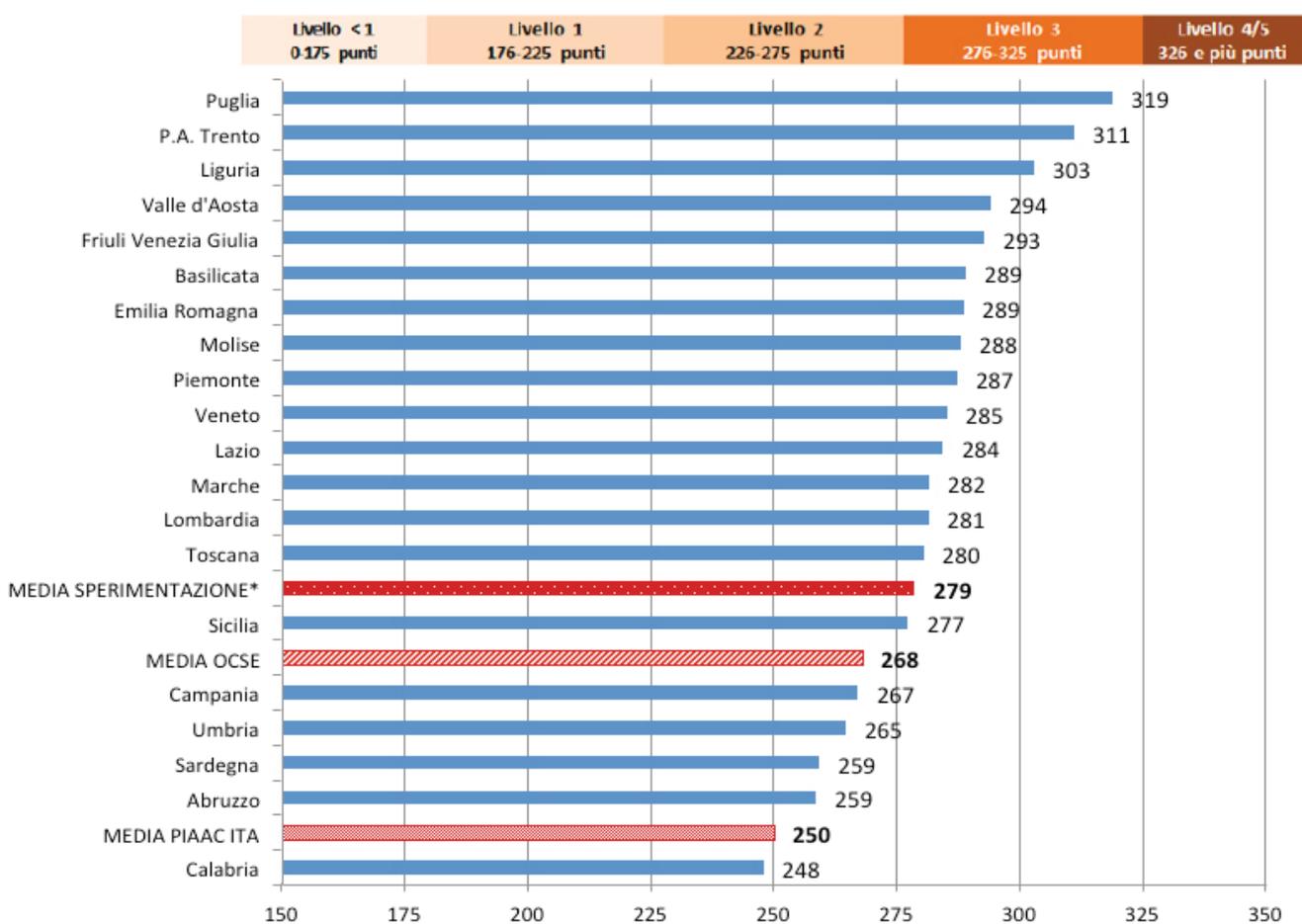
### Competenze e loro distribuzione regionale

La distribuzione dei punteggi medi in *literacy* per singola regione conferma in buona sostanza i risultati emersi dalla lettura dei dati per macro-aree regionali, pur se affiorano differenze significative fra le singole regioni.

In particolare, in alcune realtà regionali come la Puglia (che ottiene 319 punti), il Trentino (311 punti) e la Liguria (303 punti) si raggiungono punteggi medi elevati, ma anche la Valle d'Aosta, il Friuli-Venezia Giulia, l'Emilia-Romagna, la Basilicata e il Molise ottengono punteggi medi che le collocano nella parte centrale del Livello 3 della scala PIAAC; altre regioni, come Piemonte, Veneto, Lazio, Marche, Lombardia e Toscana, mostrano valori medi più bassi all'interno del Livello 3, con la Sicilia che rientra anch'essa, con uno scarto minimo, all'interno del livello qui considerato (277 punti). Altre regioni, invece, come Campania, Umbria, Sardegna, Abruzzo e Calabria si pongono, per i bassi livelli di *proficiency*, all'interno del Livello 2.

Come è possibile desumere dalla lettura dei dati riportati in Figura 3.1, la media dei punteggi in *literacy* raggiunta dalla popolazione di riferimento della sperimentazione di PIAAC online, pari a 279 punti (Livello 3 della scala di riferimento PIAAC), risulta essere superiore alla media in *literacy* riportata dall'Italia nel corso dell'Indagine OCSE-PIAAC, 250 punti (corrispondente al Livello 2), e si pone anche al di sopra della media OCSE (268 punti) rilevata nel corso dell'indagine e riferita a tutti i Paesi partecipanti alla rilevazione. Questa differenza nei punteggi medi in *literacy* fra l'Indagine OCSE e la sperimentazione di PIAAC online, pur costituendo un dato significativo, va ricondotta, per poter essere correttamente interpretata, alla diversa composizione dei rispettivi target di riferimento e, in modo particolare, all'incidenza che ha avuto il peso dei titoli di studio medio-alti dei soggetti partecipanti alla sperimentazione

**Figura 3.1 - Distribuzione regionale dei punteggi medi in *literacy*, loro corrispondenza ai livelli della scala PIAAC e confronto con le medie dell'Indagine PIAAC.**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

\* La MEDIA SPERIMENTAZIONE è riferita alla media della sperimentazione di PIAAC online nei Cpi. La MEDIA OCSE è la media relativa al Round II dell'Indagine OCSE-PIAAC. La MEDIA PIAAC ITA riporta il punteggio medio ottenuto dal nostro Paese nella literacy nel corso dell'Indagine OCSE-PIAAC.

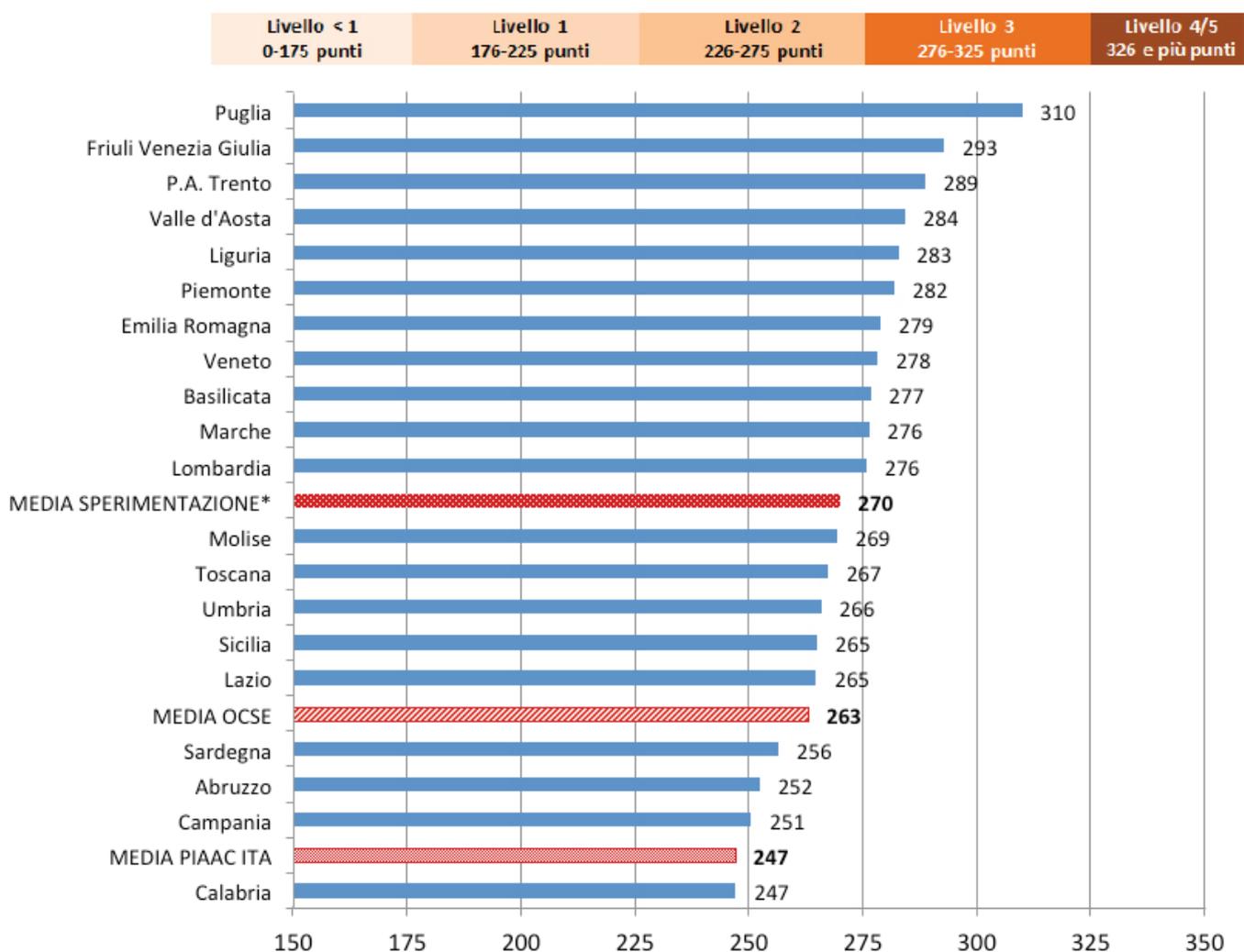
Con riferimento ai valori in *numeracy*, la media dei punteggi raggiunta risulta essere più bassa rispetto a quella di *literacy* e si attesta a 270 punti.

Anche in questo caso, se alcune regioni, come Puglia, Friuli Venezia Giulia, Provincia autonoma di Trento, Liguria, Piemonte, Emilia-Romagna, Veneto, Basilicata, Marche e Lombardia si situano all'interno del Livello 3 della scala PIAAC,

con valori numerici più o meno vicini alla media dell'intervallo del Livello 3, altre regioni, come Molise, Toscana, Umbria, Lazio, Sicilia, Sardegna, Abruzzo, Campania e Calabria, hanno ottenuto punteggi più bassi, che le fanno rientrare all'interno del Livello 2, in maniera più o meno vicina alla media dell'intervallo del Livello 2.

Possiamo svolgere anche per la *numeracy* un confronto in senso positivo nella distribuzione della *proficiency* dei partecipanti alla sperimentazione, pur ribadendo quanto osservato prima in merito alla composizione delle due popolazioni di riferimento, sia guardando ai risultati per l'Italia dell'indagine PIAAC, sia guardando alla media OCSE-PIAAC della medesima indagine. Nel primo caso la differenza risulta assai significativa, considerato che il punteggio in *numeracy* dell'Italia ottenuto nell'Indagine OCSE-PIAAC è risultato pari a 247 punti (Livello 2 della scala di riferimento), a fronte dei 270 punti ottenuti dai rispondenti della nostra sperimentazione; nel secondo, va rimarcato che un risultato importante lo si è raggiunto anche solo osservando il valore della media OCSE, pari a 263 punti (Livello 2), laddove dalla sperimentazione si rileva una differenza positiva di ben 7 punti in valore assoluto da parte dei rispondenti rispetto ai partecipanti all'indagine PIAAC (Figura 3.2).

**Figura 3.2 - Distribuzione regionale dei punteggi medi in numeracy, loro corrispondenza ai livelli della scala PIAAC e confronto con la media dell'Indagine PIAAC.**



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

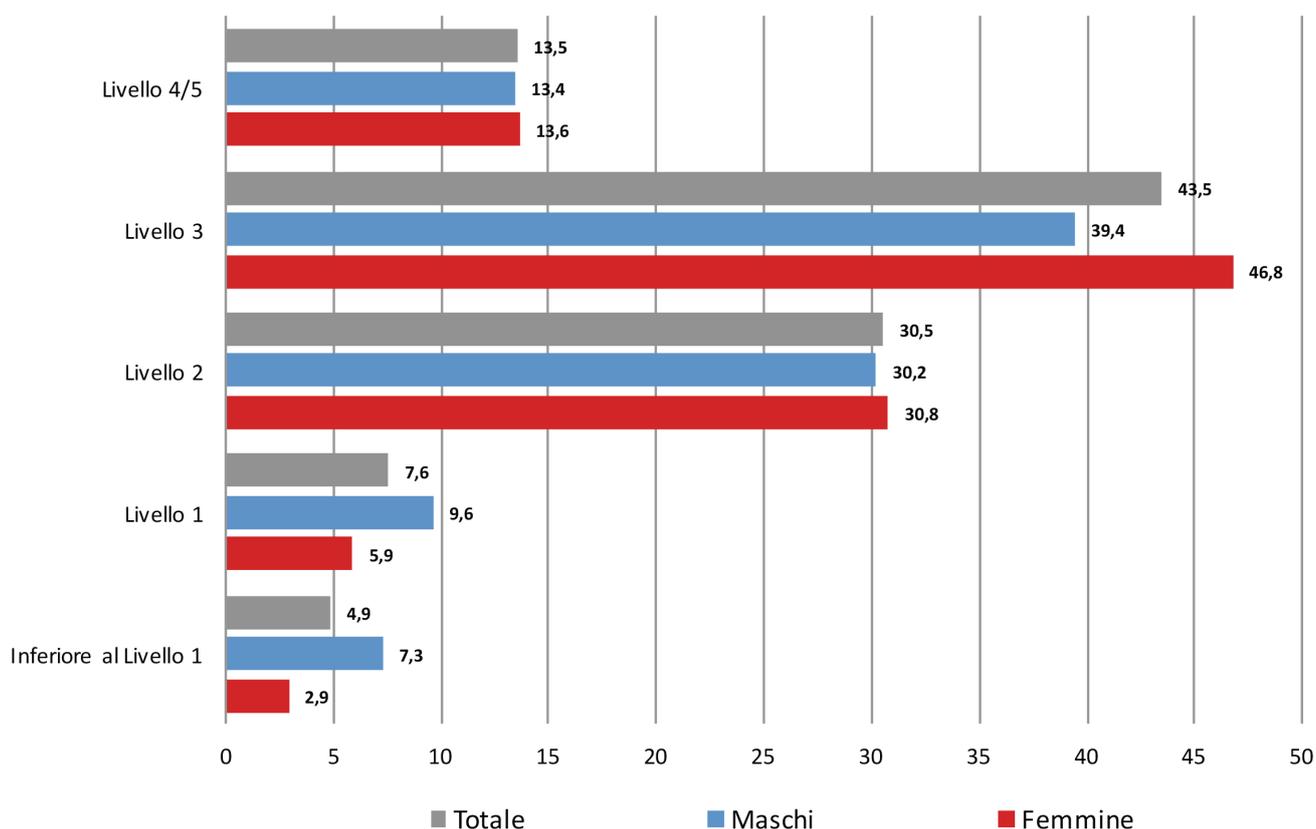
\*La MEDIA SPERIMENTAZIONE è riferita alla media della sperimentazione di PIAAC online nei Cpi. La MEDIA OCSE è la media relativa al Round II dell'Indagine OCSE-PIAAC. La MEDIA PIAAC ITA riporta il punteggio medio ottenuto dal nostro Paese nella *numeracy* nel corso dell'Indagine OCSE-PIAAC.

### Competenze e genere

La distribuzione dei risultati secondo i livelli della scala PIAAC in *literacy* per quanto concerne il genere dei rispondenti rileva una decisa affermazione delle donne, che si collocano all'interno del Livello 3 nel 46,8% dei casi, ottenendo, comunque, una buona performance anche all'interno del Livello 2 della scala PIAAC (30,8%).

Resta, comunque, marginale la quantità delle donne presenti nel Livello 4/5 della scala PIAAC, che si attesta al 13,6%, mentre è assai bassa la percentuale delle donne al Livello 1 (5,9%) e al Livello inferiore a 1 (2,9%), denotando così una crescita significativa della *proficiency* in *literacy* da parte della componente femminile della popolazione di riferimento. Per quanto concerne gli uomini, questi ultimi si collocano all'interno del Livello 3 della scala PIAAC nel 39,4% dei casi, una quota inferiore di ben 7 punti percentuali rispetto a quella delle donne; si posizionano al Livello 2 nel 30,2% dei casi, non molto distanti dalla percentuale delle donne presenti nello stesso livello. Anche per gli uomini si registrano valori molto bassi di popolamento del Livello 4/5 della scala PIAAC (13,4%); la presenza maschile all'interno del Livello 1 (9,6%) e del Livello inferiore a 1 (7,3%) risulta comunque più elevata di quella femminile (Figura 3.3).

**Figura 3.3 - Proficiency in literacy per livelli della scala PIAAC e per genere (valori percentuali).**



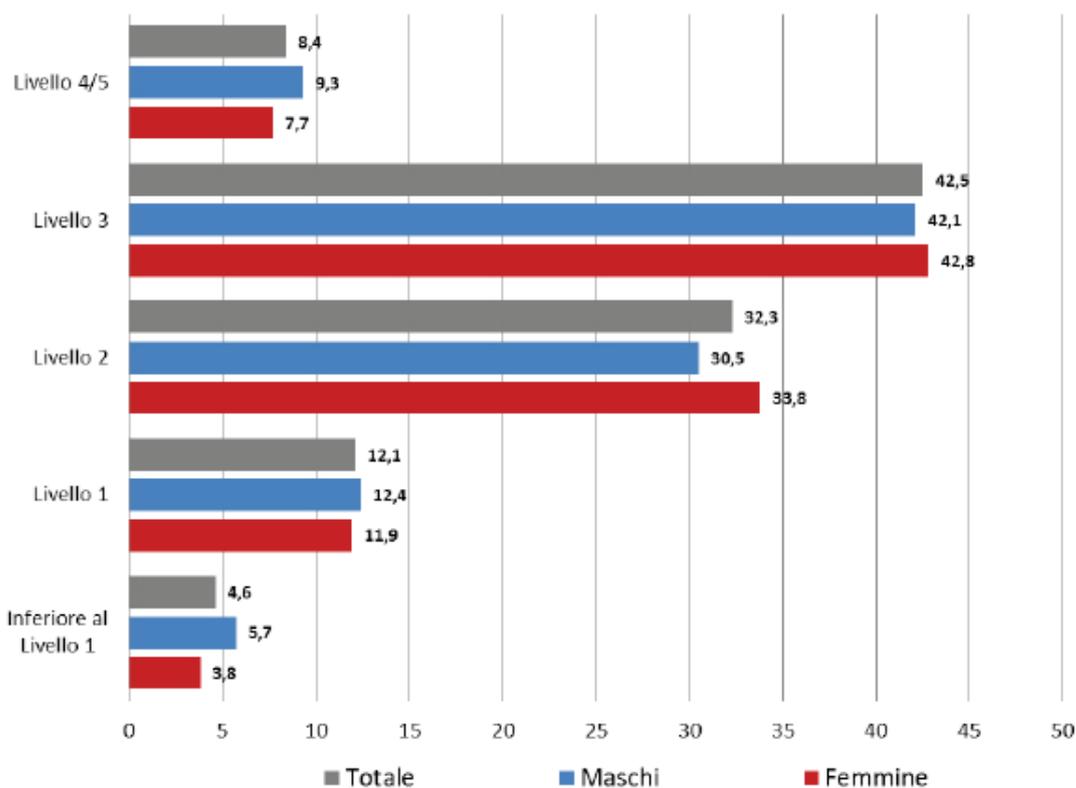
Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Nell'ambito della **numeracy** continua a manifestarsi una discreta variabilità nella distribuzione per livelli sia per gli uomini che per le donne. Queste ultime rientrano nel 42,8% dei casi nel Livello 3 e nel 30,5% dei casi nel Livello 2; la percentuale delle donne rientranti nel Livello 4/5 si abbassa fino al 7,7%, rispetto al valore ottenuto in *literacy*, mentre aumenta sensibilmente la percentuale delle donne presenti nel Livello 1 (11,9%) e in parte anche quella delle donne che occupano il Livello inferiore a 1 (3,8%).

Il 42,1% degli uomini della popolazione di riferimento si situa al Livello 3 della scala PIAAC e il 30,5% al Livello 2.

Permane bassa la quota di rispondenti in *numeracy*, che raggiunge il Livello 4/5 (9,3%), superiore al valore percentuale riportato dalle donne (Figura 3.4).

**Figura 3.4 - Proficiency in numeracy per livelli della scala PIAAC e per genere (valori percentuali).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Soffermandoci per un momento sui risultati dell'Indagine OCSE-PIAAC con riferimento al genere dei partecipanti, notiamo che i dati, sia per la *literacy* che per la *numeracy*, si pongono al di sotto di quelli rilevati dalla sperimentazione. Il punteggio medio ottenuto dagli uomini in *literacy*, infatti, è stato pari a 251 punti, distante dalla media dei 273 punti registrati dalla sperimentazione; ancora più significativo il risultato ottenuto dalle donne, che in *literacy* sono passate dai 250 punti dell'Indagine ai 283 punti della sperimentazione.

Questa constatazione appare particolarmente importante ai fini della crescita del livello delle competenze della popolazione femminile di riferimento, perché il passaggio dal Livello 2 (periodo 2011-2012) al Livello 3 (periodo 2017-2018) nel dominio di *literacy* implica un innalzamento della *proficiency* e del contestuale processo di acquisizione delle competenze, testimoniati entrambi da un aumento di ben 33 punti.

Discorso analogo può essere svolto per la *numeracy*, dove le differenze appaiono altrettanto significative: per gli uomini il passaggio è stato contrassegnato dalla crescita dei punteggi, passati dai 252 punti dell'Indagine ai 270 della sperimentazione e lo stesso dicasi per le donne, passate dai 242 punti dell'Indagine ai 270 punti della sperimentazione.

## Competenze ed età

Il rapporto che intercorre fra le competenze possedute da un individuo e la sua età anagrafica è strettamente legato all'influenza che giocano alcune variabili, le quali condizionano, a volte in maniera determinante, la possibilità di poter modificare il livello di padronanza delle competenze fino a quel momento acquisito; in particolare, assumono un ruolo fondamentale nella formazione e nell'uso delle competenze il percorso scolastico-formativo e quello universitario, l'ingresso nel mondo del lavoro, la permanenza in esso, la possibilità o la necessità di "transitare" da un'attività professionale a un'altra, il prolungamento dell'età lavorativa e il corrispondente "invecchiamento" del corredo delle competenze.

Preso atto di ciò, la fascia d'età che ottiene la migliore performance in **literacy** è quella costituita dai rispondenti più giovani (fino ai 24 anni d'età), che si posiziona in maniera efficace all'interno del Livello 3 della scala PIAAC (nel 47,8% dei casi), ma ottiene una forte rappresentatività anche nell'ambito del Livello 2 (33,0%), raggiungendo, poi, valori più bassi negli altri livelli.

Altra fascia d'età che mostra buone performances è quella dei 25-34enni, che nel 46,9% dei casi ottiene punteggi che rientrano nel Livello 3 della scala PIAAC e nel 21,5% dei casi nel Livello 4/5, che resta comunque la quota di rispondenti più alta fra le classi d'età.

Valori rilevanti li ottiene anche la classe d'età 35-44 anni, che si caratterizza per una buona performance nel Livello 3 della scala PIAAC (45,6%) e ottiene una ragguardevole posizione nel Livello 2 (29,7%), migliore rispetto al risultato dei 25-34enni.

Con l'aumentare dell'età decresce il posizionamento all'interno del Livello 3 della scala PIAAC: la fascia d'età 45-54 anni occupa il 36,8% delle posizioni e quella formata da coloro che hanno 55 anni e oltre si ferma al 32,9%; paradossalmente, queste due ultime fasce d'età riescono, però, ad ottenere buone performances all'interno del Livello 2 della scala PIAAC, raggiungendo, rispettivamente, il 35,8% e il 35,3% delle posizioni rispetto alle altre classi d'età (Tabella 3.3).

**Tabella 3.3 - Proficiency in literacy per livelli della scala PIAAC e per classi d'età (valori percentuali).**

	LIVELLO DI LITERACY PER CLASSI D'ETÀ					
	fino a 24	25-34	35-44	45-54	55 e oltre	Totale
Inferiore al Livello 1	4,2	2,5	4,1	7,3	10,6	4,9
Livello 1	5,5	4,8	6,5	10,4	17,1	7,6
Livello 2	33,0	24,4	29,7	35,8	35,3	30,5
Livello 3	47,8	46,9	45,6	36,8	32,9	43,5
Livello 4/5	9,5	21,4	14,1	9,7	4,1	13,5
Totale	100	100	100	100	100	100

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Le migliori performances nella **numeracy** possono considerarsi appannaggio di due classi di età: quella dei 25-34enni, che si posiziona all'interno del Livello 3 della scala PIAAC con il 47% dei punteggi, il valore più elevato del Livello 3, e quella dei 35-44enni che ottiene il 44,4% dei punteggi del medesimo livello; buoni risultati vengono raggiunti da queste due classi d'età anche per il Livello 4/5 della scala PIAAC, ove si posizionano rispettivamente con il 9,7% e con l'11,3% dei punteggi.

Il 40,9% dei rispondenti fino a 24 anni d'età si colloca all'interno del Livello 3, ma valori non molto lontani da questo raggiungono anche i 45-54enni (39%), mentre coloro che hanno 55 anni e oltre restano un poco più distanti (34,7%).

Il Livello 2 è popolato in misura maggiore dai 45-54enni (35,4%) e soprattutto da coloro che hanno 55 anni e oltre (37,9%), ma una buona performance la ottengono anche i rispondenti fino a 24 anni d'età (34,1%). Quest'ultima classe

paradossalmente ottiene valori significativi per il Livello 1 (14,5%) e bassi per il Livello 4/5 (4,4%), fenomeno che merita una riflessione in quanto sta ad indicare che una parte della popolazione giovane del campione ha una *proficiency* scarsa o a livelli molto bassi in *numeracy* a fronte di una partecipazione ancora attiva ai percorsi scolastico-formativi o universitari (Tabella 3.4).

Con riferimento all'Indagine OCSE-PIAAC, nel Rapporto finale si sottolinea che per la *literacy* “ (...) le fasce 16-24 e 25-34 anni presentano una buona percentuale di adulti al Livello 3 (rispettivamente 35,3% e 34,3%); il Livello 5 non viene raggiunto da nessuna fascia mentre piccole percentuali raggiungono il Livello 4: il 5,6% dei 25-34enni e il 4,4% dei 16-24enni e il 3,75% dei 35-44enni. La fascia 55-65 ha la più alta percentuale di adulti al di sotto del Livello 1 (10%) e al Livello 1 (31,2%)”<sup>43</sup>.

Anche in questo caso, pur con le dovute differenze, si può rilevare una differenza nella distribuzione della *proficiency* in *literacy* rispetto a quanto emerso dalla sperimentazione.

**Tabella 3.4 - Proficiency in numeracy per livelli della scala PIAAC e per classi d'età (valori percentuali).**

	LIVELLO DI NUMERACY PER CLASSI D'ETÀ					
	fino a 24	25-34	35-44	45-54	55 e oltre	Totale
Inferiore al Livello 1	6,1	3,2	3,4	4,6	9,1	4,6
Livello 1	14,5	9,7	12,4	12,0	14,1	12,1
Livello 2	34,1	30,4	28,5	35,4	37,9	32,3
Livello 3	40,9	47,0	44,4	39,0	34,7	42,5
Livello 4/5	4,4	9,7	11,3	9,0	4,1	8,4
Totale	100	100	100	100	100	100

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

### Competenze e titoli di studio

Quasi a rimarcare l'importanza strategica del percorso scolastico-formativo e di quello universitario, l'analisi dei livelli di *proficiency* in *literacy* e *numeracy* per titolo di studio conferma il ruolo trainante dell'investimento in istruzione e formazione.

La riprova di ciò si ha nel leggere i dati relativi alla *literacy*. In questo caso i partecipanti con laurea o titolo post-laurea rappresentano il 50% dei rispondenti che si trovano al Livello 3 della scala PIAAC e ben il 30,4% del Livello 4/5; subito dopo si collocano i titolari di un diploma di istruzione secondaria di secondo grado o di un titolo post-diploma, che costituiscono il 48% dei rispondenti del Livello 3 e l'11% del Livello 4/5, attestandosi in maniera significativa anche all'interno del Livello 2 (33%).

*Performance* basse ottengono coloro che detengono un titolo di istruzione secondaria di primo grado che popolano soprattutto il Livello 2 per il 38,1% e il Livello 3 per il 27,7%, posizionandosi però anche al Livello inferiore a 1 (13,7%) (Tabella 3.5).

<sup>43</sup> ISFOL (2014), Rapporto finale, op. cit., p. 87. Va rimarcato che nell'Indagine OCSE-PIAAC i livelli 4 e 5 della scala di riferimento erano separati, mentre nella sperimentazione di PIAAC on line sono stati riuniti nel Livello 4/5.

**Tabella 3.5 - Proficiency in literacy per livelli della scala PIAAC e per titolo di studio (valori percentuali).**

TITOLO DI STUDIO	Inferiore al Livello 1	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Livello 4/5	Totale
Fino al diploma d'istruzione secondaria di primo grado	13,7	18,2	38,1	27,7	2,3	100
Diploma d'istruzione di secondo grado e titolo post-diploma	2,5	5,5	33	48	11	100
Laurea e/o titolo post-laurea	0,9	1,1	17,5	50	30,4	100
<b>Totale</b>	<b>4,9</b>	<b>7,6</b>	<b>30,5</b>	<b>43,5</b>	<b>13,5</b>	<b>100</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Una riflessione analoga la possiamo svolgere anche per la **numeracy**, dove il 55,7% dei titolari di laurea o percorso post-laurea si posizionano all'interno del Livello 3, e ben il 15,5% di essi all'interno del Livello 4/5. Valori significativi ottengono anche i titolari di diploma o di titolo post-diploma che si collocano in modo rilevante nel Livello 3 (45,9%) e in parte anche nel Livello 4/5 (8,1%); gli utenti con un titolo di istruzione secondaria di primo grado sono ben rappresentati all'interno del Livello 2 (39,2%) e in parte del Livello 1 (24,2%) ma molto lontani dalle performances degli altri rispondenti per quanto attiene al Livello 3 (22,4%) (Tabella 3.6).

**Tabella 3.6 - Proficiency in numeracy per livelli della scala PIAAC e per titolo di studio (valori percentuali).**

TITOLO DI STUDIO	Inferiore al Livello 1	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Livello 4/5	Totale
Fino al diploma d'istruzione secondaria di primo grado	12,1	24,2	39,2	22,4	2,1	100
Diploma d'istruzione di secondo grado e titolo post-diploma	2,8	9,9	33,3	45,9	8,1	100
Laurea e/o titolo post-laurea	1	4,6	23,2	55,7	15,5	100
<b>Totale</b>	<b>4,6</b>	<b>12,1</b>	<b>32,3</b>	<b>42,5</b>	<b>8,4</b>	<b>100</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

### Competenze e categoria professionale

La sperimentazione di PIAAC online è in grado di restituire dati utili anche sulla distribuzione e sull'uso delle competenze da parte delle diverse tipologie professionali che hanno partecipato.

Come già accaduto nel corso dell'Indagine OCSE-PIAAC, le componenti professionali prese in considerazione sono state raggruppate in tre ambiti che portano a sintesi la classificazione ISCO-08 messa a punto dall'ILO.

Con riferimento alla **literacy**, è possibile constatare come il Livello 3 della scala PIAAC sia popolato in massima parte dalle professioni *skilled* (50,7% del campione), seguite da quelle *semi-skilled* (43,3%) e solo in percentuali più basse (28,4%) dalle *elementary*.

Il Livello 2 della scala PIAAC è caratterizzato dalla presenza soprattutto della categoria *elementary* (38,5%) e dalla *semi-skilled* (32,1%), mentre la *skilled* costituisce solo il 19,7% dei soggetti rispondenti. Com'era prevedibile, il Livello inferiore a 1 (12%) e il Livello 1 (18%) sono occupati in massima parte dalle professioni *elementary*; il Livello 4/5 vede una significativa presenza (25,7%) della categoria *skilled* (Tabella 3.7).

**Tabella 3.7 - Proficiency in literacy per livelli della scala PIAAC e categoria professionale (valori percentuali).**

Categoria professionale	Inferiore al Livello 1	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Livello 4/5	Totale
Skilled occupations	1,4	2,6	19,7	50,7	25,7	100
Semi-skilled occupations	4,8	7,6	32,1	43,3	12,3	100
Elementary occupations	12	18	38,5	28,4	3,2	100
Totale	4,9	7,7	30,6	43,2	13,7	100

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Guardando alla *proficiency* in **numeracy**, riscontriamo anche in questo caso una rilevante presenza delle professioni *skilled* nel Livello 3 (55,5%), seguita da quella *semi-skilled* (42,3%) e dalla *elementary occupations* (21,5%); il Livello 2 è occupato in modo deciso dalle professioni *elementary* (39,4%) e dalle *semi-skilled* (33%), anche se permane una quota significativa della categoria *skilled* (24,3%).

I livelli più bassi della scala PIAAC vedono la presenza soprattutto delle professioni *elementary* che si posizionano significativamente al Livello 1 (23%) e al Livello inferiore a 1 (14,2%); il Livello 4/5 è popolato da basse percentuali di tutti e tre gli ambiti e il valore più alto è quello delle professioni *skilled*, che arrivano al 13,5% (Tabella 3.8).

**Tabella 3.8 - Proficiency in numeracy per livelli della scala PIAAC e categoria professionale (valori percentuali).**

Categoria professionale	Inferiore al Livello 1	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Livello 4/5	Totale
Skilled occupations	1,2	5,5	24,3	55,5	13,5	100
Semi-skilled occupations	4,2	12,2	33	42,3	8,4	100
Elementary occupations	14,2	23	39,4	21,5	1,9	100
Totale	4,6	12	32,1	42,6	8,7	100

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

## 3.2 La distribuzione dei punteggi dei *Reading components*

La prova di **Reading components** (RC o abilità di base nella lettura) è stata messa a punto dall'OCSE per i partecipanti all'Indagine che non fossero riusciti a terminare né la fase di pre-test (la sessione preliminare) né la sessione di *literacy* e di *numeracy*. Le abilità di base nella lettura, nella loro struttura di base, sono state inserite anche in PIAAC online<sup>44</sup>.

La prova prevede l'uso di test per valutare la *proficiency* del rispondente in tre elementi-chiave: il **Vocabolario**, l'**Elaborazione di frasi** e la **Comprensione di brani**. In particolare, la prova vocabolario valuta l'abilità nel riconoscere e assegnare le parole usate in ambito lavorativo e familiare a un'immagine predefinita, rilevandole da un'ampia gamma di materiali stampati e tratti dalla vita quotidiana; l'elaborazione di frasi valuta la capacità nel comprendere il senso di frasi di lunghezze e livelli di difficoltà diversi, mentre la comprensione di brani analizza l'expertise nel trovare e indicare la parola corretta in un certo numero di documenti di lettura tra quelli più comuni che si incontrano nella vita di tutti i giorni (riviste, quotidiani) appositamente modificata.

Il possesso di queste tre componenti viene valutato in ordine a due dimensioni: l'*esattezza*, considerata in funzione delle risposte corrette fornite rispetto alle domande poste, e la *velocità*, valutata in funzione della rapidità con cui vengono svolte le prove, indipendentemente dall'esattezza delle risposte.

Le capacità rilevate secondo le due dimensioni vengono poi ricondotte in uno dei tre livelli seguenti: "basso", "medio" e "alto".

Combinando opportunamente i livelli raggiunti dai rispondenti nelle due dimensioni previste per ciascuna delle tre sezioni del test, è possibile costruire un indicatore sintetico a quattro livelli "alto", "medio-alto", "medio-basso", "basso" corrispondenti a:

- esattezza alta e velocità alta: le competenze di base nella lettura sono buone; gli adulti che ottengono questo risultato possono dedicarsi ad acquisire abilità di comprensione;
- esattezza alta e velocità bassa o media: le competenze di base nella lettura sono buone; gli adulti che ottengono questo risultato possono dedicarsi ad acquisire abilità di comprensione e ad aumentare la velocità;
- esattezza bassa o media e velocità alta: questo risultato viene raggiunto da chi cerca di andare troppo veloce; gli adulti che ottengono questo risultato dovrebbero dedicarsi ad acquisire abilità di base;
- esattezza bassa o media e velocità bassa o media: gli adulti che ottengono questo risultato dovrebbero impegnarsi per acquisire abilità di base e aumentare la velocità.

Per avere una visione d'insieme della popolazione che ha svolto i *reading components* va sottolineato, come è stato descritto nel capitolo 2, che il gruppo dei rispondenti è composto da 887 soggetti, pari al 24,3% del totale dei partecipanti, e presenta alcune caratteristiche che è opportuno evidenziare per comprendere meglio la loro natura.

In sintesi, si tratta di soggetti in prevalenza di genere maschile (54,5% dei rispondenti), distribuiti in tutte le fasce d'età ma con una frequenza più alta per quella dei 45-54enni (27,5%), dotati di un titolo d'istruzione secondaria di primo grado (49,8%) e di uno d'istruzione di secondo grado e post-diploma (42,8%), impegnati in attività rientranti nelle *semi-skilled occupations* (72,4%) e residenti soprattutto nel Sud e Isole del Paese (53,3%).

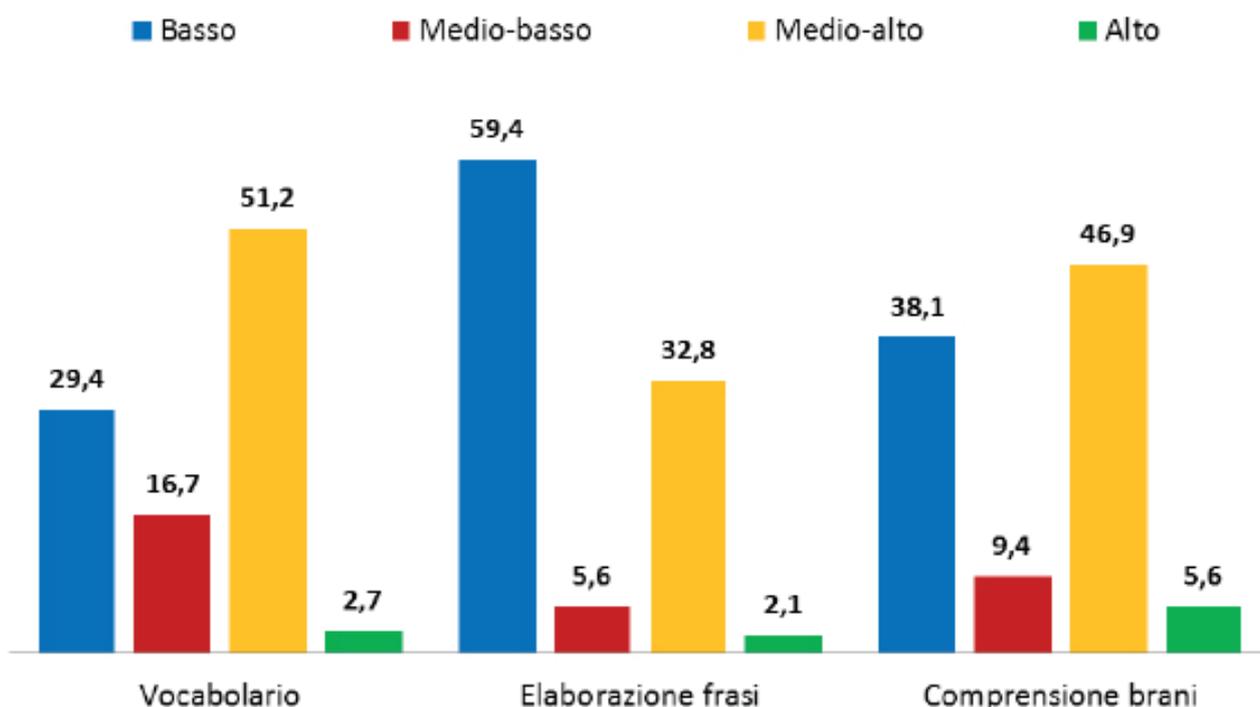
<sup>44</sup> Per una descrizione puntuale delle caratteristiche e delle scale di riferimento della prova, si rinvia all'Appendice metodologica dedicata alla descrizione in dettaglio di PIAAC on line in questo Rapporto finale.

### Reading components e distribuzione dei livelli

Le *performances* relative alla prova di *reading components* presentano evidenti livelli di disomogeneità nella distribuzione dei punteggi, mettendo in luce elementi di criticità soprattutto nella sezione del test che richiede competenze specifiche di un certo tipo, come, ad esempio, nella elaborazione di frasi, in cui si tratta di attribuire un senso logico a frasi di lunghezza breve ma costruite con livelli di complessità varia.

È solo nella sezione vocabolario, infatti, che i livelli “medio-alto” e “alto” sono raggiunti dalla maggioranza degli utenti coinvolti (per quanto la quota di coloro che raggiungono il massimo punteggio sia inferiore al 3%). Decisamente meno brillanti appaiono i risultati relativi alla sezione elaborazione frasi: il 65% dei rispondenti non riesce a raggiungere un livello “medio-alto”, e la quota di coloro che si posizionano nel livello più basso della scala supera abbondantemente la metà dei soggetti coinvolti. Meno penalizzanti appaiono i valori relativi alla sezione comprensione di brani, ma, non-dimeno, segnalano evidenti difficoltà dei rispondenti anche nel confrontarsi con l’elaborazione e la comprensione di informazioni testuali, più o meno complesse, con le quali quotidianamente le persone si confrontano<sup>45</sup>. In quest’ultima sezione, infatti, la maggioranza degli utenti (52,5%) riesce comunque a spuntare almeno un livello “medio-alto”, anche se la quota di coloro che si pongono a un livello “basso” e “medio-basso” si attesta al 47,5% dei rispondenti (Figura 3.5).

**Figura 3.5 - Distribuzione percentuale per livelli ottenuti in ciascuna prova nelle sezioni di RC (valori percentuali).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

In termini di genere dei rispondenti, si evidenzia che fra le donne e gli uomini la distribuzione dei livelli raggiunti nell’esecuzione delle singole sezioni del test non presenta particolari disomogeneità.

<sup>45</sup> Per un opportuno approfondimento si veda “Focus PIAAC: i low skilled in literacy. Profilo degli adulti italiani a rischio di esclusione sociale, a cura di S. Mineo e M. Amendola, INAPP, 2018.

### **Reading Components ed età dei rispondenti**

Con riferimento all'età dei rispondenti l'analisi restituisce utili informazioni ai fini del loro posizionamento nella prova dei *reading components* (RC). All'interno di ciascuna sezione del test si possono in questo ambito evidenziare sia delle differenze di intensità nella distribuzione dei quattro livelli tra le classi d'età sia delle loro prevalenze significative, per le quali si ritiene opportuno mostrare in modo disgiunto le risultanze ottenute relativamente alle due dimensioni dell'esattezza e della velocità nelle singole sezioni del test per due classi d'età: quella dei 15-24enni e quella dei 45-54enni, scelte per essere anagraficamente distanti fra loro.

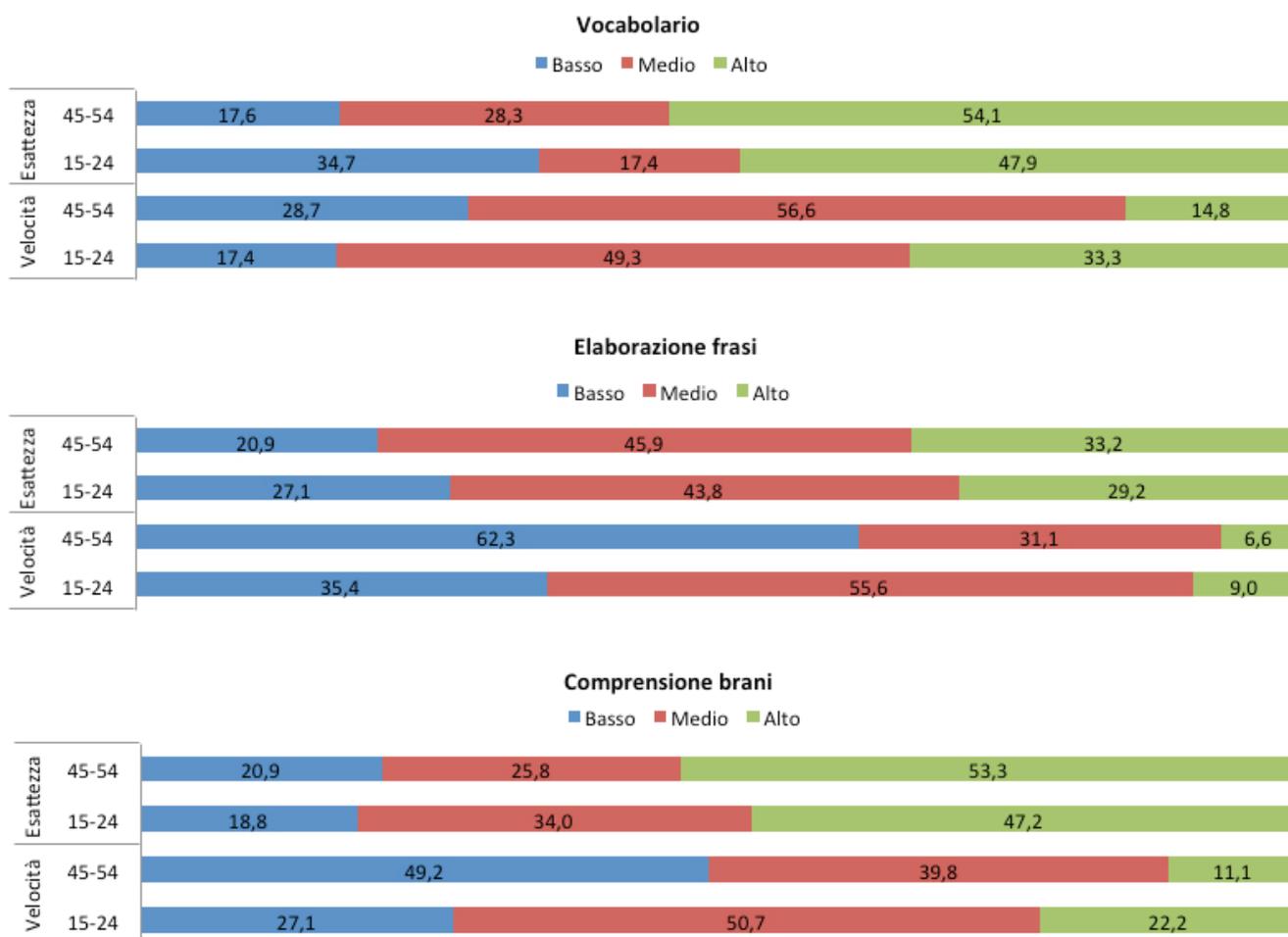
Mettendo a confronto le due classi d'età, si rileva abbastanza agevolmente la presenza di un rapporto inverso fra esattezza e velocità nello svolgimento delle sezioni del test.

Se i 15-24enni ottengono valori significativi in velocità sia nella sezione vocabolario, dove si posizionano soprattutto nel livello medio (49,3%) e alto (33,3%) della scala, sia nella sezione comprensione di brani, in cui predominano il livello medio (50,7%) e basso (27,1%), le loro presenze percentuali nel caso della esattezza si dispongono in maniera differente nelle due sezioni: in vocabolario prevale il livello alto (47,9%) e basso (34,7%), mentre nella comprensione di brani si rileva una concentrazione nel livello alto (47,2%) e medio (34%).

I 45-54enni si contraddistinguono per una accentuata presenza nel livello alto della scala relativamente all'esattezza sia nella sezione vocabolario (54,1%) sia nella comprensione di brani (53,3%) a fronte dei valori più bassi indicati per i 15-24enni. Se consideriamo la velocità, poi, il quadro muta: i 45-54enni nella sezione vocabolario sono concentrati soprattutto nel livello medio (56,6%) e poco in quello alto (14,8%), mentre nella sezione comprensione di brani i valori si posizionano soprattutto nel livello basso (49,2%) e medio (39,8%).

Nella sezione elaborazione di frasi riscontriamo sia da parte dei 15-24enni che dei 45-54enni una certa difficoltà nella sua esecuzione; osservando la velocità, notiamo che i valori percentuali dei 15-24enni si addensano nel livello medio (55,6%) e basso (35,4%), mentre l'esattezza è concentrata nel livello medio (43,8%) e in parte in quello alto (29,2%). I 45-54enni, relativamente alla velocità, mostrano invece valori percentuali elevati nel livello basso (62,3%) e medio (31,1%), a fronte di performances, per quanto riguarda l'esattezza, orientate soprattutto verso il livello medio (45,9%) e alto (33,2%) (Figura 3.6).

**Figura 3.6 - Punteggio in livelli ottenuto nelle sezioni di RC per classe di età dei rispondenti (valori percentuali).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

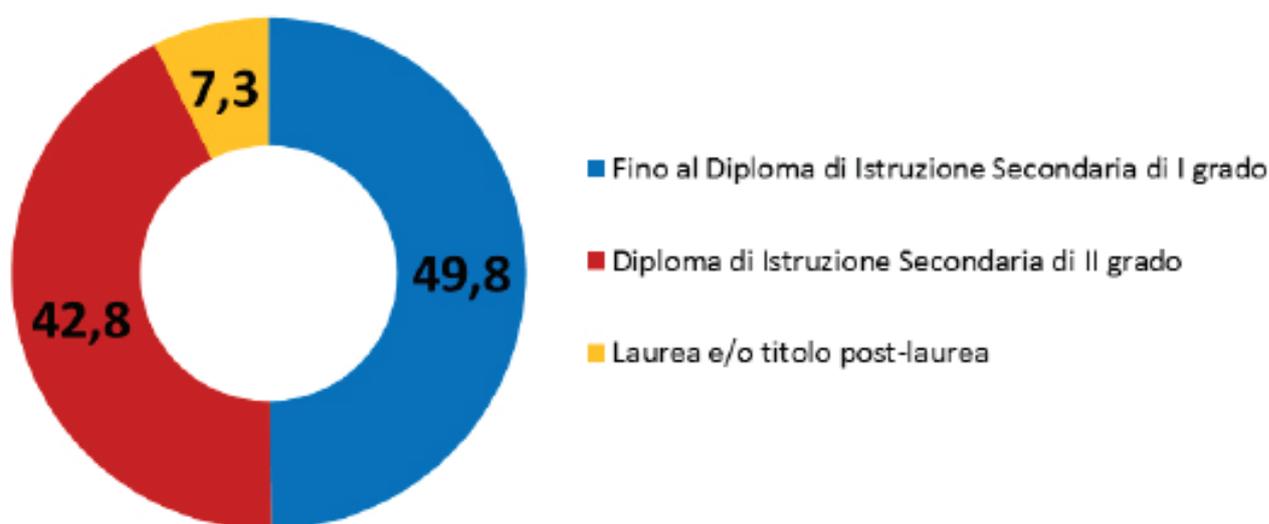
Si conferma in questo caso l'assunto, riferito alle due classi di età prese in considerazione, che a una maggiore velocità di comprensione dei brani tende ad accompagnarsi una minore performance nel coglierne l'esattezza, soprattutto qualora si osservi il livello alto e quello basso della scala di riferimento; in altri termini, i giovani nell'esecuzione del test ottengono performances migliori in termini di velocità nel rispondere alle domande a fronte di una minore esattezza nelle risposte; questo fenomeno si inverte per la componente adulta dei rispondenti, in quanto le performances più efficaci nell'esattezza vengono condizionate dalla scarsa velocità nella risposta.

### **Reading components e titoli di studio**

L'analisi dei punteggi in base al titolo di studio posseduto non può prescindere da una preliminare osservazione sulla frequenza dei titoli di studio posseduti dagli utenti che hanno svolto la prova dei RC. La metà di essi (49,8%), infatti, ha compiuto studi fino al diploma di istruzione secondaria di primo grado, un'altra fetta consistente, il 42,8%, rientra nei percorsi d'istruzione secondaria di secondo grado, mentre poco rappresentati sono coloro che hanno una laurea o un

titolo post-laurea (7,3%). Ciò è comprensibile qualora si rammenti che i rispondenti alla prova dei RC sono coloro che non hanno superato le prove di *literacy* e di *numeracy* e che, nel caso specifico, si ritiene che non lo abbiano potuto fare per una difficoltà nel fornire una risposta corretta ai test all'uopo predisposti; questa criticità può essere legata ad una scarsa familiarità con i processi di lettura, comprensione e interpretazione dei testi scritti, siano essi di tipo cartaceo o elettronico, proposti in ambito letterario o matematico, ma anche ad un'inesperienza nelle prove su un dispositivo elettronico (Figura 3.7).

**Figura 3.7 - Distribuzione percentuale dei rispondenti alla prova di RC per titolo di studio posseduto.**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Si rileva anche in questo caso il trend già descritto sopra relativamente alla distribuzione dei risultati delle tre sezioni del test; il dato che emerge vede una concentrazione nel livello *basso* della scala di riferimento della maggioranza dei rispondenti nel caso della sezione elaborazione di frasi, mentre nelle sezioni vocabolario e comprensione di brani la più elevata percentuale di partecipanti al test si trova all'interno del livello medio-alto o basso (Tabella 3.9).

**Tabella 3.9 - Distribuzione dei risultati in livelli ottenuti nelle sezioni di RC per titolo di studio dei rispondenti (valori percentuali).**

Livelli	Vocabolario			Elaborazione di frasi			Comprensione di brani		
	Fino al diploma d'istruzione di 1° grado	Diploma d'istruzione di 2° grado e post-diploma	Laurea e/o titolo post-laurea	Fino al diploma d'istruzione di 1° grado	Diploma d'istruzione di 2° grado e post-diploma	Laurea e/o titolo post-laurea	Fino al diploma d'istruzione di 1° grado	Diploma d'istruzione di 2° grado e post-diploma	Laurea e/o titolo post-laurea
Basso	30,3	29,2	24,6	61,8	57,4	55,4	43,7	34,5	21,5
Medio-basso	16,3	16,8	18,5	5,2	5,3	10,8	9,0	8,2	18,5
Medio-alto	51,4	51,6	47,7	31,7	34,7	29,2	44,1	50,5	44,6
Alto	2,0	2,4	9,2	1,4	2,6	4,6	3,2	6,8	15,4
Totale	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

I risultati evidenziano come nelle sezioni vocabolario e comprensione di brani la distribuzione percentuale dei rispondenti nei livelli *basso* e *medio-basso* tenda a decrescere all'aumentare dei titoli di studio; questa tendenza, tuttavia, viene ad essere disattesa nel caso della sezione elaborazione di frasi, in cui restano elevate le quote di rispondenti che si situano nei livelli *basso* e *medio-basso* anche in presenza di laureati (66,2% rispetto al 67% di coloro che detengono il diploma d'istruzione secondaria di primo grado).

La prova di *problem solving in ambienti tecnologicamente avanzati* (d'ora in avanti, *problem solving*) rappresenta una novità per il nostro Paese, perché al momento della partecipazione italiana all'Indagine OCSE-PIAAC si decise di non utilizzare questo test nel corso della rilevazione.

I dati ottenuti dalla sperimentazione di PIAAC online acquistano, così, un valore innovativo, soprattutto alla luce del fatto che l'Italia ha ancora margini piuttosto ampi di *digital divide*. I risultati ottenuti, tuttavia, stanno lì a confermare che passi importanti sono stati compiuti sulla via della crescita della conoscenza e della diffusione degli strumenti informatici e del loro uso in ambienti professionali, anche se un livello di padronanza vera e propria degli strumenti e uno sviluppo delle competenze ad essi collegate risultano ancora riservate agli individui con titoli di studio elevati.

#### Distribuzione dei punteggi medi per macro-aree regionali

Il punteggio medio ottenuto dai rispondenti che hanno partecipato alla sessione di *problem solving* è di 277 punti, corrispondente al Livello 1 della scala di valutazione di PIAAC<sup>46</sup>.

La distribuzione dei punteggi medi per macro-aggregati regionali ci dice che il Nord-ovest mostra migliori *performance* complessive, raggiungendo un punteggio pari a 289 punti (Livello 1), seguito a breve distanza dal Nord-est, con 284 punti medi (Livello 1); questi punteggi pongono le due aree regionali in una posizione alta, quasi al limite superiore del Livello 1 nella scala di valutazione del *problem solving*, comunque ben al di sopra della media della popolazione di riferimento.

Il Centro e il Sud e Isole ottengono, invece, punteggi medi più bassi, rispettivamente 272 (Livello 1) e 271 punti (Livello 1), che risultano al di sotto della media della popolazione di riferimento (Tabella 4.1).

**Tabella 4.1 - Distribuzione dei punteggi medi in *problem solving* per ripartizione territoriale e corrispondenti livelli di riferimento della scala PIAAC (Valori assoluti).**

RIPARTIZIONE	PROBLEM SOLVING	
	Punteggio medio	Livello
Nord-ovest	289	Livello 1
Nord-est	284	Livello 1
Centro	272	Livello 1
Sud e Isole	271	Livello 1
Media	277	Livello 1

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

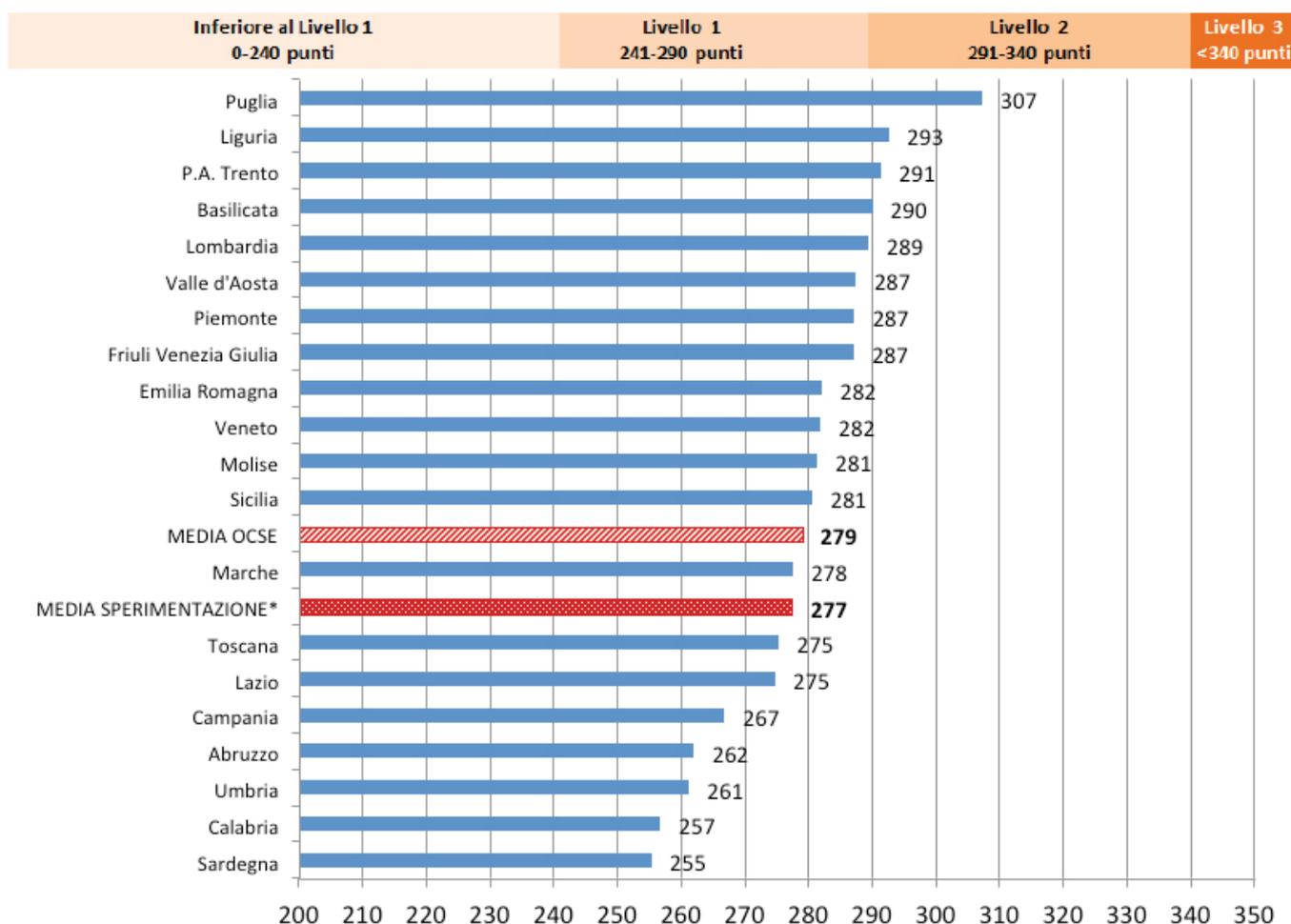
<sup>46</sup> È bene tenere presente che la scala di valutazione per il *problem solving* differisce nei punteggi e nei corrispondenti livelli rispetto alla scala di valutazione impiegata per le prove di *literacy* e *numeracy*.

### Distribuzione dei punteggi medi per regione

La distribuzione dei punteggi medi per regione conferma anche in questo contesto la ripartizione dei dati per aree regionali. Se si esclude la Puglia (307 punti, Livello 2), solo la Liguria (293 punti, Livello 2) e la Provincia autonoma di Trento (291 punti, Livello 2) ottengono punteggi medi elevati che le situano all'interno del Livello 2, anche se altre realtà regionali, come la Lombardia (289 punti, Livello 1), il Piemonte, la Valle d'Aosta e il Friuli-Venezia Giulia, tutte con punteggi medi pari a 287 punti (Livello 1), si posizionano bene all'interno del Livello 1.

A livelli medi troviamo altre regioni, come l'Emilia-Romagna (282 punti), il Molise e la Sicilia (281 punti), non molto distanti dai livelli delle altre, mentre altre realtà locali ottengono punteggi un poco più bassi: Marche (278 punti), Toscana e Lazio (275 punti), Campania (267 punti), Abruzzo (262 punti), Umbria (261 punti). Le uniche regioni che ottengono punteggi medi assai bassi sono la Calabria (257 punti) e la Sardegna (255 punti) (Figura 4.1)

**Figura 4.1 - Distribuzione regionale dei punteggi medi in *problem solving* (valori assoluti).**



Fonte: Anpal, Sperimentazione di PIAAC online nei Cpi, 2018.

\* La MEDIA ITA è riferita alla media della sperimentazione di PIAAC online nei Cpi. La MEDIA OCSE è la media relativa al Round II dell'Indagine OCSE-PIAAC.

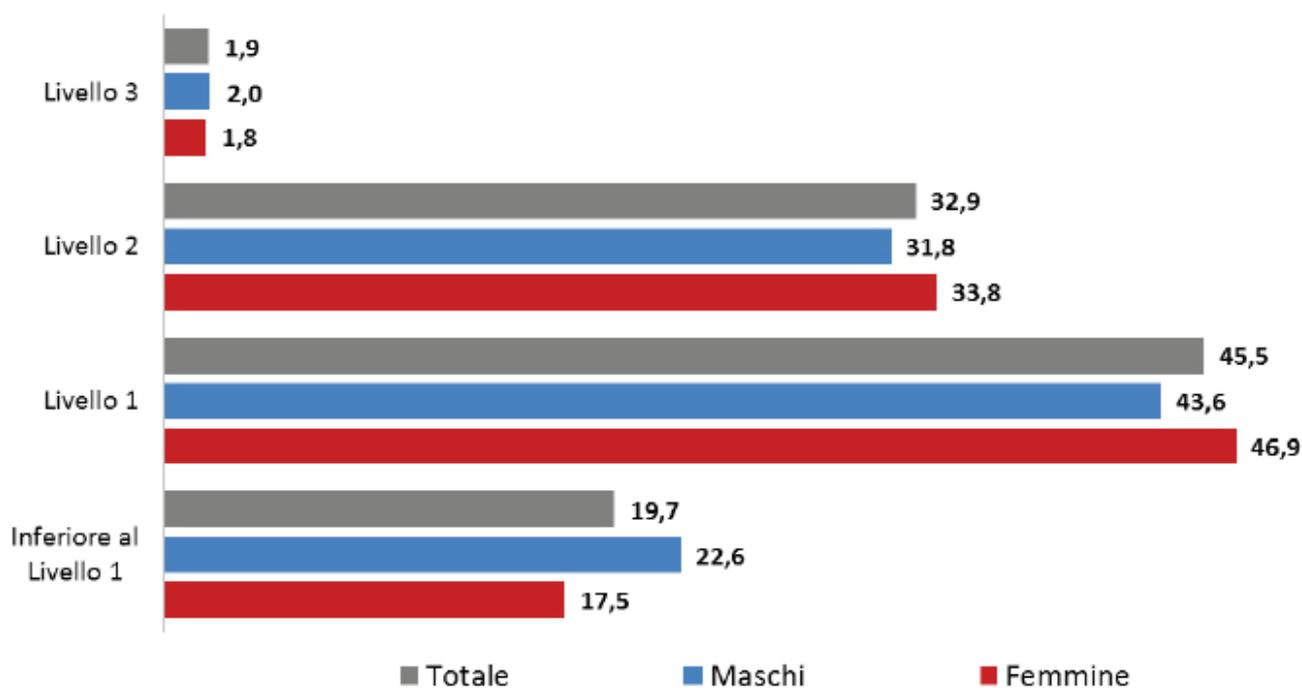
### Problem solving e genere

Le donne partecipanti alla sperimentazione hanno superato il valore medio della popolazione di riferimento (277 punti), ottenendo un punteggio pari a 279 punti, mentre gli uomini si sono attestati su valori leggermente più bassi (276 punti). Va specificato che, per interpretare correttamente il dato, il nostro Paese non ha utilizzato il test del *problem solving* in occasione dell'Indagine OCSE-PIAAC; i valori ottenuti nel corso della sperimentazione di PIAAC online nei Cpi, pertanto, sono il primo risultato utile relativamente alla distribuzione dei punteggi di *problem solving* su una fetta consistente di popolazione, quella femminile e quella maschile, che si trova, inoltre, al momento della sperimentazione, in una condizione di disoccupazione di medio e/o lungo periodo.

Come è possibile constatare, i valori medi riscontrati con la sperimentazione non si discostano molto dalla media dell'Indagine OCSE-PIAAC relativa al *problem solving*, vale a dire 279 punti.

La distribuzione dei risultati di genere rileva una maggiore persistenza delle donne nel Livello 1, dove si posizionano il 46,9% delle rispondenti. Allo stesso modo non va trascurata la quota significativa delle stesse nel Livello 3 della scala PIAAC, pari al 33,8%. Il 17,5% delle rispondenti si colloca al Livello inferiore a 1, una quota che resta meritevole di attenzione (Figura 4.2).

**Figura 4.2 - Punteggio medio in *problem solving* e numero di rispondenti per genere (valori percentuali).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Per quanto concerne gli uomini, questi ultimi si collocano soprattutto all'interno del Livello 1 della scala PIAAC con il 43,6% dei punteggi e si posizionano al Livello 2 con il 31,8% dei punteggi, non molto distanti dalla percentuale delle donne presenti nello stesso livello; anche per gli uomini si registrano valori molto bassi di popolamento del Livello 3 della scala PIAAC (2%) e percentualmente alta la presenza all'interno del Livello inferiore a 1 (22,6%) (Figura 4.2).

### **Problem solving e classi d'età**

Se consideriamo la fascia d'età dei rispondenti, quella che ottiene *performances* migliori la possiamo collocare fra i 25-34 anni, che si pone in percentuale elevata al Livello 2 (40,6%) e in parte al Livello 1 (44,9%), ottenendo un buon risultato (3%) anche per il Livello 3, il più complesso della prova di *problem solving*; segue la fascia d'età compresa fra i 35-44 anni che ottiene un buon posizionamento al Livello 2 (38,4%) e al Livello 3 (2,2%).

I soggetti rispondenti che hanno fino a 24 anni rappresentano la percentuale più alta (48,9%) dei partecipanti alla prova considerati per età, che si collocano al Livello 1 e hanno una buona rappresentatività anche al Livello 2 (33,5%), mentre i 45-54enni, pur ottenendo una buona rappresentatività per il Livello 1 (46,9%), mostrano una quota di popolamento elevata anche per il Livello inferiore a 1 (30,5%), che denota una scarsa familiarità con le pratiche e gli strumenti informatici. I soggetti che hanno 55 anni e oltre, pur ottenendo una buona performance per il Livello 1 (47,5%), si posizionano in maniera significativa nel Livello inferiore a 1 (37,7%) (Tabella 4.2).

**Tabella 4.2 - Proficiency in problem solving per livelli della scala PIAAC e per classi d'età (valori percentuali).**

CLASSE D'ETÀ	LIVELLO DI PROBLEM SOLVING				
	Inferiore al Livello 1	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Totale
fino a 24	16,5	48,9	33,5	1,1	100
25-34	11,5	44,9	40,6	3,0	100
35-44	17,6	41,8	38,4	2,2	100
45-54	30,5	46,9	21,4	1,2	100
55 e oltre	37,7	47,5	14,3	0,4	100
Totale	19,7	45,5	32,9	1,9	100

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

### **Problem solving e titolo di studio**

Anche nel caso del *problem solving*, la lettura dei dati conferma ancora una volta la buona performance dei rispondenti con titoli di studio elevati, che si posizionano percentualmente nel Livello 2 (50,9%) della scala di valutazione di PIAAC online.

In particolare, i partecipanti con laurea o titolo post-laurea rappresentano il 50,9% dei rispondenti che si trovano al Livello 2 della scala PIAAC e ben il 4% del Livello 3, posizionandosi bene anche all'interno del Livello 1 (37,9%); subito dopo vi sono i titolari di un diploma di istruzione secondaria di secondo grado o di un titolo post-diploma, che costituiscono il 31,7% dei rispondenti del Livello 2 e il 48,2% del Livello 1.

Performances basse ottengono coloro che detengono un titolo di istruzione secondaria di primo grado che popolano soprattutto il Livello 1 per il 47,6% e il Livello inferiore a 1 per il 37,7%, mentre sono presenti in misura minima al Livello 2 (14,5%) (Tabella 4.3).

**Tabella 4.3 - Proficiency in problem solving per livelli della scala PIAAC e per titolo di studio (valori percentuali).**

Titolo di studio	LIVELLO DI PROBLEM SOLVING				
	Inferiore al Livello 1	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Totale
Fino al diploma di istruzione secondaria di primo grado	37,7	47,6	14,5	0,1	100
Diploma d'istruzione secondaria di secondo grado e/o post-diploma	18,6	48,2	31,7	1,6	100
Laurea e/o titolo post-laurea	7,2	37,9	50,9	4,0	100
<b>Totale</b>	<b>19,7</b>	<b>45,5</b>	<b>32,9</b>	<b>1,9</b>	<b>100</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

### **Problem solving e categorie professionali**

Nel caso delle categorie professionali, si rileva come il Livello 3 della scala PIAAC sia popolato in percentuali assai basse da tutte le categorie professionali; la percentuale più alta risulta essere quella delle professioni *skilled* che raggiungono il 4,1% della popolazione coinvolta. Il Livello 2 è rappresentato soprattutto dalle professioni *skilled* (47%) e dalle *semi-skilled* (32% dei rispondenti) e solo in percentuali più basse (16%) dalle *elementary occupations*.

Il Livello 1 della scala PIAAC è caratterizzato dalla presenza soprattutto della categoria *semi-skilled occupations* (46,3%) e dalla *elementary occupations* (43,4%). Registriamo anche per il *problem solving* come il Livello inferiore a 1 sia occupato in massima parte dalle professioni *elementary occupations* (40,2%), seguite poi dalle *semi-skilled* (20,1%) (Tabella 4.4).

**Tabella 4.4 - Proficiency in problem solving per livelli della scala PIAAC e per categorie professionali (valori percentuali).**

CATEGORIA PROFESSIONALE	LIVELLO DI PROBLEM SOLVING				
	Inferiore al Livello 1	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Totale
Skilled occupations	10,6	38,3	47	4,1	100
Semi-skilled occupations	20,1	46,3	32	1,6	100
Elementary occupations	40,2	43,4	16	0,4	100
<b>Totale</b>	<b>20,0</b>	<b>44,7</b>	<b>33,4</b>	<b>1,9</b>	<b>100</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Tali risultati sono abbastanza prevedibili, considerando che la conoscenza di strumenti tecnologici e applicativi informatici resta una condizione propedeutica al raggiungimento di posizioni professionali di più alto profilo. Quote ancora tanto elevate di rispondenti fermi al Livello inferiore a 1 e al Livello 1 indicano una evidente difficoltà di progressione verticale nella professione su cui sarebbe opportuno intervenire.

Nell'attuale mercato del lavoro, per rispondere alla crescente domanda di *skills* trasferibili<sup>47</sup>, si pone l'accento sulla necessità di un approccio di profilazione basato sulle competenze. Lo studio e l'analisi delle competenze agite, in riferimento alla profilazione dei disoccupati, possono essere di rilievo e di grande utilità per tutti gli attori coinvolti a vario titolo nel mercato del lavoro. Per i disoccupati, infatti, l'analisi delle competenze agite può aiutare a: identificare nuove aree di apprendimento e miglioramento sulla base della consapevolezza delle competenze impiegate regolarmente sui luoghi di lavoro e utilizzate maggiormente nella quotidianità; effettuare scelte di carriera valorizzando specifici ambiti di competenza o, infine, individuare quali siano gli ostacoli e le eventuali barriere ad una partecipazione attiva nella forza lavoro. Per i datori di lavoro lo studio delle competenze agite può facilitare l'individuazione delle aree di forza e di debolezza del candidato grazie all'identificazione di quali competenze gli individui usino regolarmente nella vita privata e nel lavoro, mentre per i *policy maker* può consentire l'identificazione di eventuali barriere alla partecipazione dei cittadini alla forza lavoro e alla società civile.

Il modulo "Competenze agite" fa uso degli *items* dell'indagine PIAAC, per rilevare le competenze specifiche che il rispondente ha utilizzato nella sua precedente attività lavorativa e che usa nella vita privata, considerandole sia importanti fattori trainanti per l'acquisizione di nuove competenze, sia aspetti critici che possono influenzare la partecipazione attiva nella società. Le domande di questa sezione riguardano le competenze associate alla lettura, alla scrittura, alla matematica e all'informatica (abilità ICT). Queste attività sono rilevanti per acquisire e mantenere le competenze di *literacy*, *numeracy* e *problem solving* in ambienti tecnologicamente avanzati.

Le Competenze agite in PIAAC online sono state pensate per raccogliere informazioni sulla frequenza con cui le persone utilizzano le competenze, nonché sulla diversità di situazioni in cui le impiegano. Ai rispondenti è chiesto di indicare la frequenza di utilizzo delle competenze associate alla lettura, alla scrittura, alla matematica e all'informatica selezionando una tra le seguenti opzioni: "mai, meno di una volta al mese", "meno di una volta alla settimana ma più di una volta al mese", "almeno una volta alla settimana ma non tutti i giorni", "tutti i giorni".

I risultati delle prove vengono illustrati nello *Score report* sulla base di una classificazione che raggruppa gli utenti in relazione al grado di utilizzo delle competenze indagate: "nessuno"<sup>48</sup>, "basso", "medio", "alto". Più il risultato si avvicina al gruppo "alto", più spesso le abilità vengono utilizzate in una vasta gamma di attività.

Se il risultato raggiunto è:

- "Nessuno" (utilizzo), il rispondente non è mai stato coinvolto nelle attività associate a quella specifica competenza;
- "Basso", il rispondente è stato raramente coinvolto nella maggior parte delle attività associate a quella specifica competenza;
- "Medio", il coinvolgimento del rispondente nell'attività analizzata è stato vario, in termini di "quante" attività sono state svolte e "quanto spesso" (da una volta a settimana ad una volta al mese);
- "Alto", indica che il rispondente è stato coinvolto nella maggior parte delle attività quasi tutti i giorni o tutti i giorni.

Nei paragrafi seguenti (5.1, 5.2) si riportano per le abilità di lettura, scrittura e calcolo i risultati principali e riepilogativi relativi alle prove sulle competenze agite, con l'obiettivo di fornire un quadro sintetico e di insieme. Nel paragrafo 5.3 analizzeremo in dettaglio i risultati relativi alle abilità informatiche, data la rilevanza che esse hanno assunto nel mercato del lavoro.

<sup>47</sup> Competenze legate ad un contesto professionale, ma trasferibili in diversi mestieri al suo interno; o legate ad un mestiere, ma trasferibili in diversi contesti professionali.

<sup>48</sup> Nello *Score report* elaborato dal sistema viene utilizzata la sigla N/D per indicare questa categoria; per una più facile comprensione, per la presentazione dei risultati si è deciso di rinominarla con la definizione "nessun utilizzo".

## 5.1 L'utilizzo della scrittura e della lettura nei luoghi di lavoro

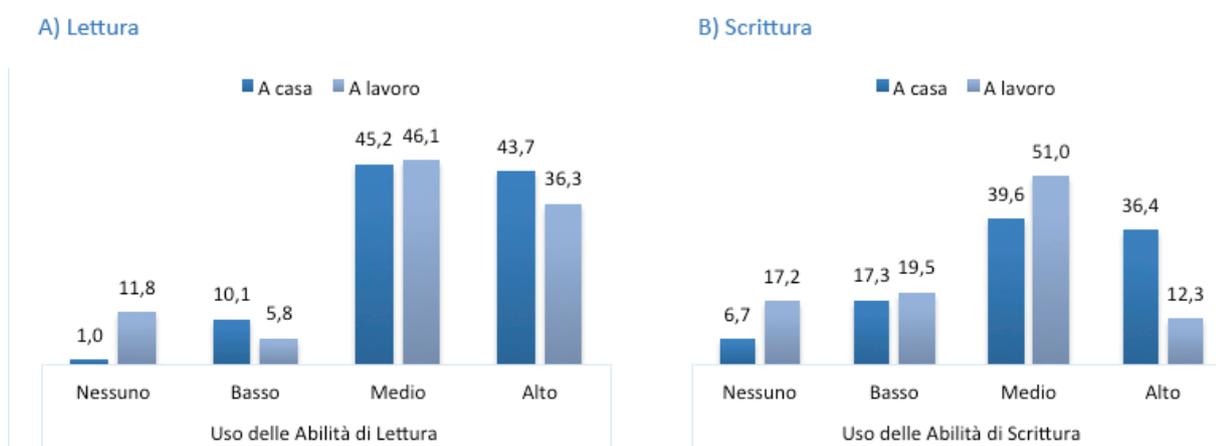
Il modulo di PIAAC online che indaga sulle competenze agite, in riferimento all'utilizzo della scrittura e della lettura, mira a rilevare il livello di utilizzo degli strumenti socio-culturali (tra cui la tecnologia digitale e gli strumenti di comunicazione) per "accedere a", gestire, integrare e valutare informazioni, nonché costruire nuove conoscenze e comunicare con gli altri. In riferimento all'impiego delle abilità di lettura, si misura la frequenza con cui i partecipanti al test utilizzano le competenze richieste per leggere documenti, quali ad esempio indicazioni, istruzioni, lettere, promemoria, e-mail, articoli, libri, manuali, fatture, diagrammi e mappe; per l'uso delle abilità di scrittura viene misurata la frequenza con cui i partecipanti al test utilizzano le competenze richieste per scrivere documenti quali lettere, promemoria, e-mail, articoli, relazioni e moduli di compilazione.

Nella Figura 5.1 si evidenzia che la maggioranza dei rispondenti effettua un ampio utilizzo delle competenze di scrittura e lettura. Circa il 90% dei partecipanti al test, infatti, usa la lettura con una frequenza medio-alta (da una volta al mese a tutti i giorni) per svolgere attività e compiti relativi alle proprie esigenze personali e circa l'82% utilizza questa abilità con la stessa frequenza per lo svolgimento di attività richieste sul luogo di lavoro. In ambito lavorativo solo al 6% circa è richiesto di utilizzare raramente questa competenza, mentre circa il 12% non è mai stato coinvolto in compiti e attività che ne richiedessero l'utilizzo.

Anche la scrittura viene utilizzata nella vita privata dalla maggioranza dei rispondenti (76%) con una frequenza medio-alta, mentre in ambito lavorativo prevale una frequenza di utilizzo medio-bassa (70,5%). Sui luoghi di lavoro circa il 17% dei rispondenti non ha mai dovuto utilizzare questa abilità e a circa il 20% dei rispondenti è richiesto raramente di utilizzarla.

In generale, i dati rilevati evidenziano che le abilità associate alla lettura e alla scrittura vengono utilizzate con maggiore frequenza nella vita privata rispetto all'ambito lavorativo (circa il 44% dei rispondenti utilizza tutti i giorni le competenze di lettura ed il 36% quelle di scrittura) e che nei luoghi di lavoro vi è un impiego intensivo della lettura rispetto alla scrittura (circa il 36% utilizza la lettura tutti i giorni e solo il 12% utilizza la scrittura con la stessa frequenza). Questo dato da un lato può essere interpretato come uno dei risultati più evidenti della digitalizzazione, che ha portato ad un graduale disuso della scrittura nei contesti lavorativi; dall'altro, la ragione di questa evidenza va cercata nelle esperienze lavorative, nelle tipologie professionali di provenienza, nonché in altre caratteristiche socio-demografiche degli utenti.

**Figura 5.1 - Frequenza di utilizzo delle competenze di Lettura (A) e Scrittura (B) a casa e sul luogo di lavoro (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Dalla distribuzione di genere non si evidenziano significative differenze di comportamento tra uomini e donne nell'utilizzo della lettura nei luoghi di lavoro. La scrittura, invece, viene usata più spesso dalle donne: circa il 67% la utilizza con frequenza medio-alta contro il 59% circa degli uomini.

Per quanto riguarda le classi di età, nei luoghi di lavoro la lettura viene utilizzata con frequenza medio-alta dalla quasi totalità dei 35-44enni (92,2%) e dei 45-54enni (89,6%). La scrittura, invece, è utilizzata prevalentemente con frequenza medio-bassa dal 77,1% dei 35-44enni e dal 79,7 dei 45-54enni. Tra i giovanissimi (classe di età sino ai 24 anni) vi è una percentuale rilevante di chi non ha mai utilizzato abilità associate alla scrittura e alla lettura (31% circa per la lettura e 37% circa per la scrittura). Questi dati possono trovare spiegazione nella tipologia di lavoro svolto, in quanto non trovano conferma in ambito privato, in cui solo l'1,4% degli appartenenti a questa classe di età afferma di non aver mai dovuto utilizzare la lettura ed il 6,7% la scrittura.

In riferimento al livello di istruzione emergono dati interessanti e in parte contraddittori: se da un lato stupisce la percentuale di coloro che non hanno mai utilizzato nel lavoro queste competenze tra chi è in possesso di una laurea (il 13% non ha mai usato abilità di lettura e il 14,8% quelle di scrittura), dall'altro i dati evidenziano una relazione tra titolo di studio e frequenza di utilizzo delle competenze, in coerenza con quanto emerso dalle indagini OCSE-PIAAC, in cui si mostra che il titolo di studio posseduto si conferma essere il miglior predittore del livello di competenze<sup>49</sup>. Legge sul posto di lavoro tutti i giorni il 37% circa di coloro che sono in possesso di diploma di istruzione secondaria di secondo grado ed il 47,3% di chi ha conseguito la laurea. Analoga corrispondenza si evidenzia anche in riferimento alla categoria professionale di appartenenza: il 47,4% di chi ha svolto *skilled occupations* ed il 36,4% di chi proviene da una professione di tipo *semi-skilled* utilizzano competenze di lettura tutti i giorni.

**Tabella 5.1 - Frequenza di utilizzo delle abilità di lettura e scrittura sul luogo di lavoro per genere, età, istruzione, categoria professionale di appartenenza (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**

GENERE	USO ABILITÀ DI LETTURA A LAVORO					USO ABILITÀ DI SCRITTURA A LAVORO				
	Nessuno	Basso	Medio	Alto	Totale	Nessuno	Basso	Medio	Alto	Totale
Femmine	11,9	5,4	45,6	37,1	100	16,4	16,6	54,0	12,9	100
Maschi	11,6	6,3	46,8	35,3	100	18,1	23,0	47,4	11,5	100
<b>Classi di Età</b>										
fino a 24 anni	31,4	5,5	42,3	20,8	100	36,9	17,6	38,3	7,2	100
25-34 anni	15,0	4,4	44,3	36,3	100	18,0	14,6	52,7	14,7	100
35-44 anni	2,9	4,8	49,7	42,5	100	6,7	19,3	57,8	16,2	100
45-54 anni	3,1	7,3	48,8	40,8	100	10,7	26,4	53,3	9,6	100
55 anni e oltre	2,8	10,0	44,8	42,3	100	15,4	23,8	49,8	11,0	100
<b>Titolo di studio</b>										
Fino al diploma d'istruzione secondaria di I grado	11,5	11,7	52,9	23,8	100	24,7	30,5	38,6	6,2	100
Diploma d'istruzione secondaria di II grado e/o titolo post-diploma	11,3	4,5	47,2	37,1	100	14,8	19,4	54,5	11,4	100
Laurea e/o titolo post-laurea	13,0	2,7	37,0	47,3	100	14,8	8,4	56,3	20,4	100
<b>Categoria professionale</b>										
Skilled occupations	14,9	2,9	34,8	47,4	100	17,1	9,5	53,5	19,9	100
Semi-skilled occupations	8,4	5,5	49,6	36,4	100	13,7	20,9	53,8	11,5	100
Elementary occupations	11,0	14,7	52,0	22,3	100	25,0	30,7	38,3	6,0	100

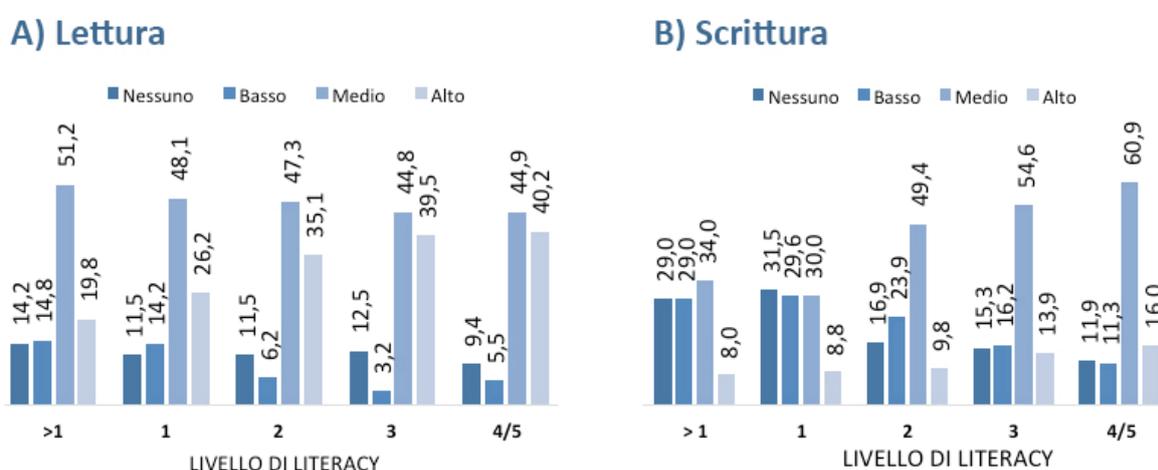
Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

<sup>49</sup> L'indagine OCSE-PIAAC (primo e secondo round) ha rilevato, infatti, una forte relazione positiva tra il titolo di studio posseduto e il livello di competenze in literacy e numeracy, che può essere associata anche alla frequenza di utilizzo della competenza (M. Bastianelli, S. Mineo, 2016).

Per una lettura più completa dei dati sono stati messi in relazione i risultati relativi alla frequenza di utilizzo delle competenze di scrittura e lettura al lavoro con i risultati conseguiti in *literacy* (Livello inferiore a 1 - Livello 4/5<sup>50</sup>).

La Figura 5.2 evidenzia come l'uso giornaliero delle competenze di lettura e di scrittura in contesti lavorativi sia maggiore tra chi ha conseguito un livello elevato di *literacy*. Tuttavia, per quanto riguarda la lettura, la percentuale di chi usa tutti i giorni o quasi questa competenza è rilevante anche tra chi ha ottenuto punteggi di livello inferiore. Infatti, anche in merito all'uso della lettura nei luoghi di lavoro, chi ha conseguito il livello inferiore a 1 utilizza questa competenza con una frequenza medio-alta (71%). La competenza di lettura, con riferimento ai livelli di *literacy* 2-3-4/5, viene utilizzata generalmente con frequenza medio-alta; mentre la competenza di scrittura per ogni livello *literacy* conseguito viene utilizzata prevalentemente con una frequenza medio-bassa.

**Figura 5.2 - Frequenza di utilizzo delle abilità di Lettura (A) e Scrittura (B) al lavoro per livello di *literacy* (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

La scrittura e la lettura sono competenze di base che tutti i cittadini dovrebbero possedere ad un livello adeguato per poter partecipare attivamente alla società civile e la valutazione di queste abilità, e del tipo di utilizzo che ne viene effettuato (quanto spesso e come), è utile all'operatore dei Centri per l'impiego per conoscere le competenze attuali del disoccupato ed indirizzarlo verso eventuali percorsi di rafforzamento di queste abilità e/o verso professioni e occupazioni che ne richiedano un utilizzo intensivo o meno.

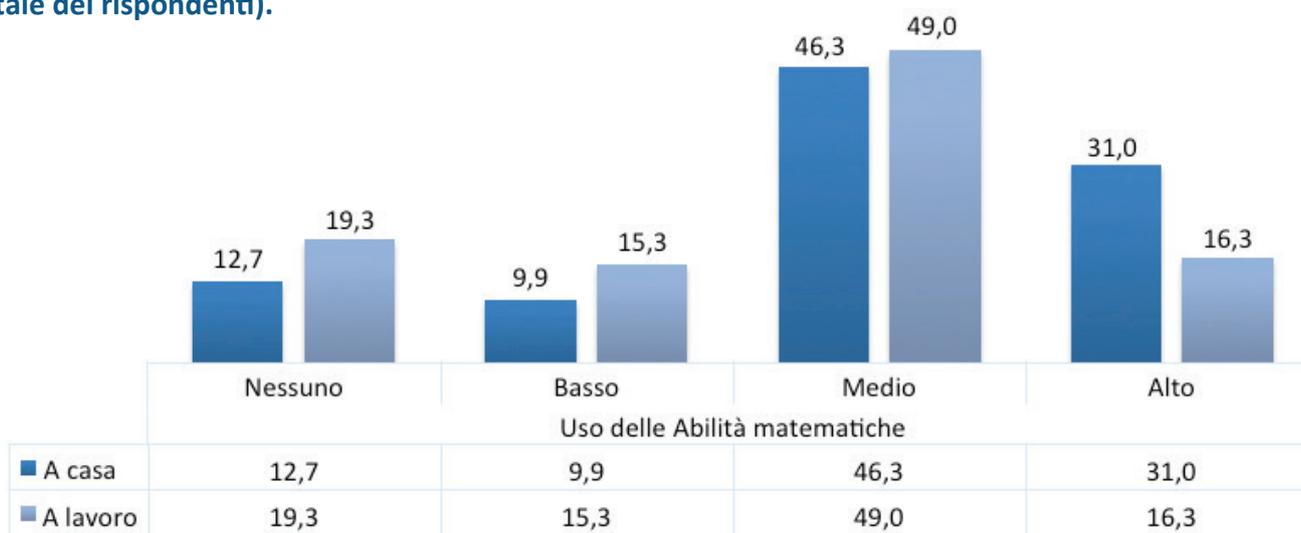
<sup>50</sup> Cfr. par. 1.4.1 "La metodologia della sperimentazione di PIAAC on line".

## 5.2 L'utilizzo delle abilità matematiche nei luoghi di lavoro

In merito alle competenze di tipo matematico il test ha l'obiettivo di individuare la frequenza di utilizzo delle abilità di "accedere a", utilizzare, interpretare e comunicare informazioni e idee matematiche, per affrontare e gestire problemi nelle diverse situazioni della vita quotidiana (a casa e al lavoro), rispondendo a informazioni rappresentate in molteplici modi. Per le prove di matematica si misura la frequenza con cui i partecipanti al test utilizzano le competenze richieste per svolgere varie attività<sup>51</sup>. Come già evidenziato nel Rapporto Nazionale PIAAC-OCSE sulle *skills* degli adulti (2011-2012), "le competenze matematiche sono fondamentali nella maggior parte dei settori della vita e le capacità di gestire le informazioni e risolvere problemi in ambienti ricchi di tecnologia (...) stanno diventando importanti per tutta la popolazione" (Di Francesco 2014, p. 19). Oggi, a distanza di 6 anni dall'Indagine OCSE-PIAAC, nel pieno della rivoluzione digitale che ha ampiamente investito il mercato del lavoro e tutti i settori produttivi, è debito precisare che queste competenze, insieme a quelle informatiche, hanno assunto un ruolo fondamentale per l'accesso al mercato del lavoro. Pertanto la valutazione di queste abilità, congiuntamente con quelle inerenti le ICT, diviene rilevante nell'ambito del servizio espletato dagli operatori dei Cpi, al fine di individuare un eventuale percorso formativo e progettare un Patto di Servizio Personalizzato che possa supportare l'utente ad implementare e valorizzare questo tipo di abilità.

Come evidenziato nella Figura 5.3, i rispondenti utilizzano le abilità di tipo matematico prevalentemente con una frequenza medio-alta. Il 77% circa dei rispondenti impiega a scopo personale il calcolo e le altre competenze ad esso associate con una frequenza che va da una volta al mese a tutti i giorni; circa il 65% lo utilizza con la stessa frequenza per svolgere compiti e attività assegnategli sul luogo di lavoro. In ambito lavorativo al 19% circa dei rispondenti non è mai stato richiesto di impiegare questo tipo di abilità. La percentuale significativa di mancato utilizzo della competenza, come evidenziato in precedenza per l'abilità di scrittura, può essere determinata dal tipo di lavoro svolto. Professioni che prediligono attività manuali o più genericamente di basso profilo, infatti, possono non richiedere affatto l'impiego della matematica per lo svolgimento dei compiti assegnati.

**Figura 5.3 - Frequenza di utilizzo delle abilità matematiche a casa e al lavoro (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

<sup>51</sup> Ad esempio, per calcolare i prezzi, i costi o i budget; utilizzare frazioni, decimali o percentuali; utilizzare calcolatrici; preparare grafici o tabelle; utilizzare algebra, matematica o statistiche avanzate.

Analizzando i risultati complessivi delle prove dedicate a questa tipologia di competenze, anche in questo caso, come già rilevato per l'utilizzo della lettura e della scrittura, si evidenzia che nella vita privata vengono utilizzate maggiormente le abilità associate al calcolo: il 31% degli utenti afferma di utilizzarle tutti i giorni per esigenze personali, mentre solo il 16% circa le utilizza con la stessa frequenza per svolgere il proprio lavoro.

Per quanto riguarda la differenza di genere (Tabella 5.2), diversamente da quanto atteso in relazione alla letteratura di riferimento in materia<sup>52</sup>, non si evidenziano significative divergenze nell'utilizzo della matematica per lavoro. Le differenze sono confermate, invece, dall'utilizzo assiduo delle abilità matematiche nella vita privata, in cui gli uomini prevalgono sulle donne di 8 punti percentuali: il 35,3% tra gli uomini utilizza tutti i giorni la competenza di calcolo, contro il 27,6% delle donne.

In riferimento alle classi di età, è tra i 35-44enni che queste abilità vengono utilizzate con maggiore frequenza. Il 74% circa di chi appartiene a questa classe utilizza il calcolo con una frequenza medio-alta. Tra i giovanissimi (classe di età "sino a 24 anni"), come riscontrato per le competenze agite di lettura e scrittura, è rilevante la percentuale di chi non ha mai dovuto utilizzare la matematica per lavoro (37,4%). Anche in questo caso i dati possono trovare giustificazione nella tipologia di lavoro svolto, in quanto non trovano conferma in ambito privato, in cui gli utenti utilizzano queste competenze prevalentemente con una frequenza che varia da una volta a settimana a una volta al mese. Inoltre, nel contesto privato la percentuale di mancato utilizzo della competenza si riduce al 14% circa.

I dati confermano evidenze consolidate relativamente alla relazione tra istruzione/professione e competenze; l'utilizzo assiduo delle competenze di calcolo nel lavoro, infatti, è maggiore tra coloro che hanno un titolo di studio alto. Il 69% circa dei laureati e dei diplomati utilizza questa competenza con una frequenza medio-alta, anche se è rilevante tra i laureati la percentuale di chi non ha mai dovuto utilizzare questa competenza (20%).

Analoga corrispondenza si riscontra riguardo alle categorie professionali di appartenenza: il 66% circa di chi ha svolto *skilled occupations* ed il 69% circa di chi ha svolto *semi-skilled occupations* ha utilizzato il calcolo con una frequenza medio-alta. Tra coloro che appartengono a *skilled occupations*, come i laureati, è comunque rilevante la percentuale di chi non ha mai utilizzato questa competenza nei luoghi di lavoro (22,3%).

<sup>52</sup> In Italia, secondo i risultati PIAAC-OCSE 2011, gli uomini dimostrano risultati significativamente più elevati nelle competenze di numeracy, con una differenza media di 10 punti nella scala PIAAC 0-500 (252 contro 242); la differenza media che si registra negli altri Paesi OCSE è pari a 12,5 punti.

**Tabella 5.2 – Frequenza di utilizzo delle abilità matematiche sul luogo di lavoro per genere, età, istruzione e occupazione (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**

GENERE	USO ABILITÀ DI NUMERACY				
	Nessuno	Basso	Medio	Alto	Totale
Femmine	19,0	15,0	50,2	15,8	100
Maschi	19,7	15,7	47,6	17,0	100
<b>Classi di età</b>					
fino a 24 anni	37,4	11,9	40,7	10,0	100
25-34 anni	23,1	14,1	46,9	15,9	100
35-44 anni	10,1	15,4	54,4	20,1	100
45-54 anni	10,5	19,9	51,8	17,8	100
55 anni e oltre	13,5	16,3	52,7	17,6	100
<b>Titolo di studio</b>					
Fino al diploma d'istruzione secondaria di I grado	23,2	23,6	46,8	6,3	100
Diploma d'istruzione secondaria di II grado e/o titolo post-diploma	17,2	13,8	51,2	17,8	100
Laurea e/o titolo post-laurea	20,0	10,2	46,6	23,2	100
<b>Categoria professionale</b>					
Skilled occupations	22,3	11,3	43,4	23,0	100
Semi-skilled occupations	15,4	15,7	52,2	16,7	100
Elementary occupations	26,0	23,7	44,0	6,3	100

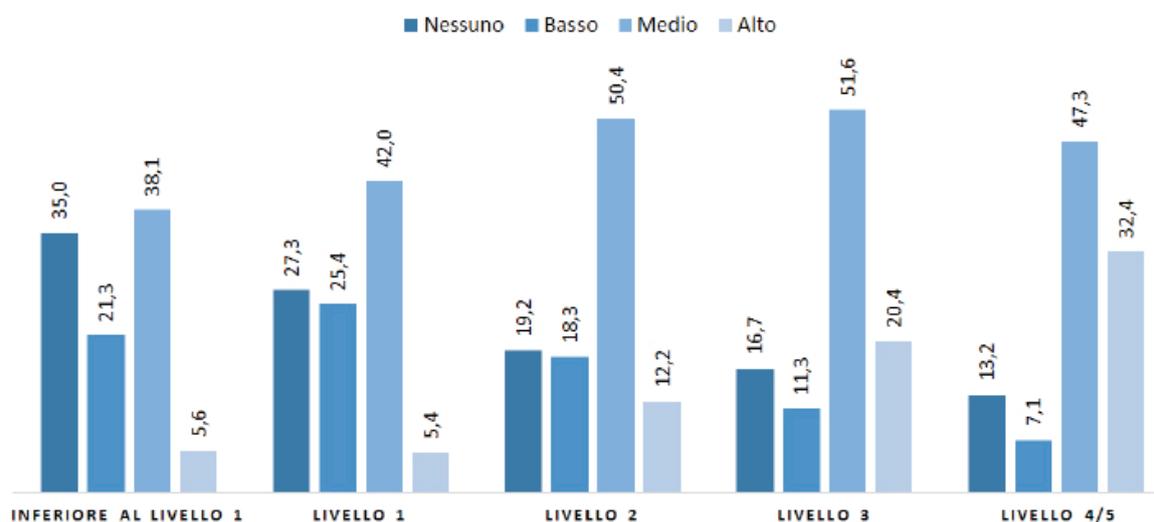
Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Mettendo in relazione i risultati conseguiti dai partecipanti in merito alla frequenza di uso del calcolo per lavoro con il livello conseguito nella *numeracy* (Figura 5.4), anche in questo caso – come per la *literacy* – si riscontra una corrispondenza tra un livello elevato di *proficiency* ed una frequenza maggiore di utilizzo: impiega tutti i giorni queste abilità il 36,8% di chi ha raggiunto il Livello 3 in *numeracy* ed il 49,7% di chi si posiziona nel Livello 4/5. In corrispondenza del Livello inferiore a 1 e del Livello 1 è invece significativa la percentuale di chi non ha mai fatto uso di questa competenza: rispettivamente il 30,6% ed il 23,2%.

Questi dati confermano una relazione tra il livello di competenza ed il suo utilizzo; pratica e competenza si rafforzano vicendevolmente: la pratica influisce positivamente sul livello di competenza e la *proficiency* ha un impatto positivo sulla pratica.

Così l'analisi relativa ai risultati del test sulle competenze agite può essere utile agli operatori dei Centri per l'impiego per pianificare eventuali interventi formativi a rafforzamento di quelle competenze che, nel contesto lavorativo di provenienza, l'utente in cerca di occupazione non ha avuto l'opportunità di sviluppare.

**Figura 5.4 - Frequenza di utilizzo delle abilità matematiche al lavoro per livello di numeracy (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018

### 5.3 Uso delle abilità di ICT nei luoghi di lavoro

La capacità di utilizzare il personal computer e altri dispositivi digitali acquisisce giorno dopo giorno un'importanza sempre maggiore nel mondo del lavoro. Il peso delle competenze digitali in Italia cresce in tutti i settori produttivi, con un'incidenza media del 13,8%, ma con punte che sfiorano il 63% nelle aree *core* dell'industria e il 41% nei servizi. La domanda di competenze digitali continua a crescere anche nelle professioni non informatiche, sia per le attività *core* dell'azienda, sia per il supporto e management. Sulla base dei dati illustrati nella quarta edizione del Report annuale dell'Osservatorio delle competenze digitali<sup>53</sup>, le abilità informatiche di base pesano per il 41% nell'industria, il 49% nei servizi e il 54% nel commercio. Diversa, invece, la situazione negli altri settori, dove è maggiore la richiesta di *skill* avanzate.

Nell'era della rivoluzione digitale, in cui l'impatto dell'utilizzo delle tecnologie sulle attività lavorative risulta talvolta allarmante, è ormai una verità consolidata tra l'opinione pubblica e gli addetti ai lavori che la *conditio sine qua non* per trovare un impiego oggi sia possedere specifiche competenze digitali, richieste ancor più dell'esperienza, eppure così difficili da individuare tra chi è alla ricerca di un'occupazione. Alla luce di queste considerazioni e dei dati emersi dall'Osservatorio è evidente come la valutazione delle competenze digitali debba assumere un ruolo sempre più centrale nel processo di profilazione degli utenti, nonché nell'attività di progettazione di percorsi di riqualificazione e ricollocazione del disoccupato esercitata dagli operatori dei servizi per l'impiego.

La sezione di PIAAC online dedicata all'utilizzo delle abilità informatiche, nello specifico, mira ad individuare la frequenza con cui si utilizza la tecnologia digitale e gli strumenti di comunicazione per acquisire e valutare informazioni, comunicare con gli altri e svolgere compiti pratici sia nella vita privata che nel lavoro. In particolare viene misurata la frequenza nell'uso di competenze necessarie, ad esempio, per gestire la posta elettronica, internet, i fogli di calcolo,

<sup>53</sup>Osservatorio delle Competenze Digitali 2018, condotto da Aica, Anitec-Assinform, Assintel e Assinter Italia, in collaborazione con MIUR e AGID.

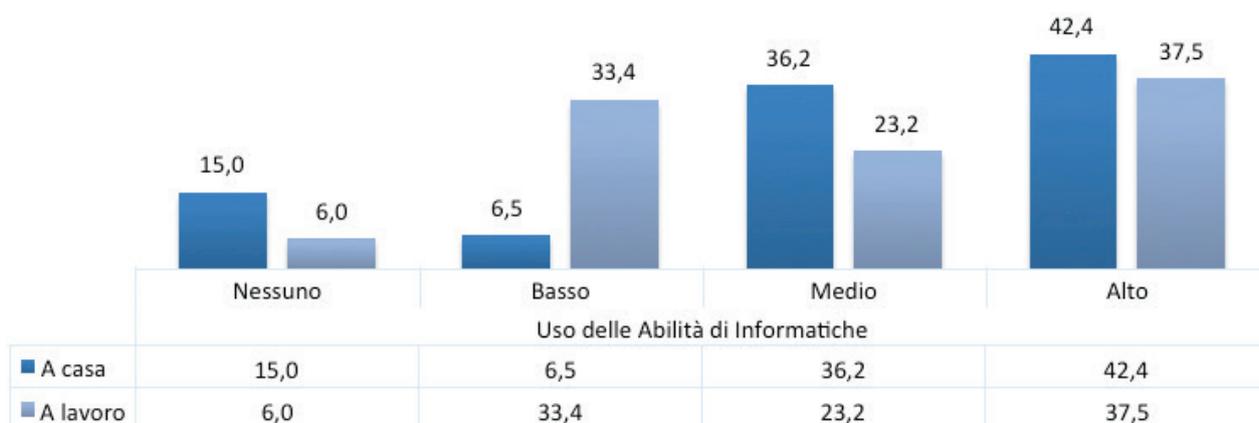
effettuare transazioni on line, partecipare a discussioni sul web (conferenze, chat), etc. Il test è strutturato in modo tale che, da domande generiche di tipo dicotomico (Si/No), si arrivi ad un livello maggiore di dettaglio, sino a chiedere agli utenti quante volte utilizzino a casa o hanno utilizzato sul luogo di lavoro uno specifico *software*.

Di seguito si riporta quanto emerso dalla sperimentazione relativamente alla sezione sull'utilizzo delle abilità informatiche, ricordando che i dati rilevati – pur non essendo generalizzabili data la non rappresentatività del campione – ci offrono comunque degli spunti di riflessione interessanti, nonché l'opportunità di comprendere meglio l'utilizzo e la diffusione delle *digital skill*.

La Figura 5.5 riporta la frequenza di utilizzo di competenze digitali a casa e nel luogo di lavoro ed evidenzia il rilievo che esse stanno assumendo in ogni ambito. Il 79% dei rispondenti, infatti, utilizza le *digital skill* per esigenze personali (dalle comunicazioni private ai pagamenti on line), con una frequenza medio-alta (da una volta al mese a tutti i giorni); il 61% circa le utilizza con la stessa frequenza per svolgere il proprio lavoro (dalle *conference call* all'utilizzo di software dedicati a specifiche mansioni).

Le competenze ICT vengono utilizzate più frequentemente a casa piuttosto che al lavoro. La percentuale di rispondenti che utilizzano tutti i giorni le abilità informatiche nella vita privata è pari al 42,4%, solo il 6,5% dei partecipanti alla sperimentazione le utilizza di rado ed il 15% non le utilizza mai. Per quanto riguarda l'ambito lavorativo, la percentuale dei rispondenti che utilizzano tutti i giorni le competenze informatiche è pari al 37,5%; mentre al 33,4% degli utenti è richiesto di rado di svolgere attività che implicino l'utilizzo di *digital skill*. La rilevanza di questa percentuale con tutta probabilità è da collegarsi alle esperienze lavorative e ai profili professionali degli utenti coinvolti nella sperimentazione. La percentuale significativamente bassa (6%) di coloro che non hanno mai dovuto utilizzare questa competenza rafforza, infatti, la consapevolezza di una diffusione ormai capillare di questo tipo di competenze in ambito lavorativo.

**Figura 5.5 - Frequenza di utilizzo delle abilità informatiche a casa e al lavoro (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Dalla distribuzione di genere si evidenzia un differente comportamento tra uomini e donne: queste ultime impiegano le *digital skill* con frequenza medio-alta, in misura relativamente maggiore (60,2%) rispetto ai primi (52%). Inoltre, tra gli uomini la percentuale di chi non ha mai utilizzato queste competenze al lavoro è circa il 42%, contro il 34% del genere femminile.

È debito sottolineare che dalle rilevazioni Istat contenute nel Rapporto Internet@Italia 2018<sup>54</sup> emerge una generale rincorsa delle donne negli ultimi anni volta a colmare il *digital gap* che le ha caratterizzate nell'ultimo decennio.

**Tabella 5.3 - Frequenza di utilizzo delle abilità di ICT per genere, età, Istruzione, categoria professionale di appartenenza (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**

GENERE	USO ABILITÀ DI ICT				
	Nessuno	Basso	Medio	Alto	Totale
Femmine	34,0	5,8	35,3	24,9	100
Maschi	41,8	6,2	31,0	21,0	100
<b>Classi di età</b>					
fino a 24 anni	59,9	4,7	22,7	12,7	100
25-34 anni	36,9	4,7	34,6	23,8	100
35-44 anni	25,3	6,9	37,5	30,3	100
45-54 anni	32,9	6,4	37,2	23,4	100
55 anni e oltre	34,2	9,1	32,9	23,8	100
<b>Titolo di studio</b>					
Fino al diploma d'istruzione secondaria di I grado	61,4	7,5	22,5	8,5	100
Diploma d'istruzione secondaria di II grado e/o titolo post-diploma	33,0	6,2	36,4	24,4	100
Laurea e/o titolo post-laurea	22,9	3,8	37,8	35,5	100
<b>Categoria professionale</b>					
Skilled occupations	26,6	3,6	39,5	30,3	100
Semi-skilled occupations	34,5	6,5	34,8	24,2	100
Elementary occupations	66,7	7,7	20,0	5,7	100

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Analizzando i dati per classi di età, sono i 35-44enni a utilizzare maggiormente, con una frequenza medio-alta, queste competenze (67,8%), seguiti dai 25-34enni (59,4%).

La relazione positiva tra titolo di studio e competenza, precedentemente evidenziata per le competenze agite di lettura-scrittura e calcolo, viene confermata anche per le *digital skill*. Infatti, è tra coloro che hanno conseguito la laurea che si utilizzano con più frequenza queste competenze (35,5%), così come tra chi ha conseguito il titolo di studio più basso si ha la percentuale maggiore di mancato utilizzo della competenza (61,4%). Considerazioni analoghe possono essere estese alla categoria professionale di appartenenza: tra chi appartiene alla categoria *skilled occupations* è più elevata la quota di chi utilizza le competenze ICT con maggior frequenza (30,3%), così come tra chi ha svolto *elementary occupations* si ha una percentuale rilevante di chi non le utilizza mai (66,7%).

<sup>54</sup> FUB e ISTAT, *Internet@Italia 2018. Domanda e offerta di servizi online e scenari di digitalizzazione*, Fondazione Ugo Bordoni, Roma 2018.

Dalla lettura dei dati relativi alla sezione del test dedicata alle competenze ICT emergono inoltre ulteriori informazioni relative all'utilizzo specifico del computer. La quasi totalità degli utenti (95,7%) ha utilizzato un PC nella sua vita e nella quotidianità (90%), il 74,4% lo ha utilizzato sul luogo di lavoro (Tabella 5.4).

**Tabella 5.4 - Utilizzo del computer e possesso di competenze digitali (valori percentuali sul totale dei rispondenti)**

	UTILIZZO COMPUTER	UTILIZZO QUOTIDIANO DEL COMPUTER	UTILIZZO COMPUTER AL LAVORO
SÌ	95,7	90,0	74,4
NO	4,3	10,0	25,6
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Solo il 25% dei rispondenti ha dichiarato di non aver impiegato questo strumento in ambito lavorativo. Questo gruppo è costituito prevalentemente dai giovanissimi (classe di età sino a 24 anni: 40,3%), da chi ha un titolo di studio basso (istruzione secondaria di primo grado: 48,5%) e da chi ha svolto in precedenza una professione poco qualificata (*elementary occupations*: 58,3%).

**Tabella 5.5 - Uso del computer a lavoro per classi d'età, genere, istruzione, categoria professionale (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**

GENERE	UTILIZZO DEL COMPUTER A LAVORO		
	Sì	No	Totale
Femmine	77,2	22,8	100
Maschi	71,0	29,0	100
<b>Classi di età</b>			
Fino a 24 anni	59,7	40,3	100
25-34 anni	75,8	24,2	100
35-44 anni	79,4	20,6	100
45-54 anni	74,5	25,5	100
55 anni e oltre	79,9	20,1	100
<b>Titolo di studio</b>			
Fino al diploma d'istruzione secondaria di I grado	51,5	48,5	100
Diploma d'istruzione secondaria di II grado e/o titolo post-diploma	77,1	22,9	100
Laurea e/o titolo post-laurea	90,1	9,9	100
<b>Categoria professionale</b>			
Skilled occupations	86,7	13,3	100
Semi-skilled occupations	75,4	24,6	100
Elementary occupations	41,7	58,3	100

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Per quanto riguarda il livello di utilizzo del computer (di base, medio, complesso), alla maggioranza dei rispondenti (61,2%) è richiesto per lavoro un livello di utilizzo di media complessità; il 24,9% ne effettua invece un utilizzo di base, per svolgere ad esempio mansioni semplici come scaricare la posta elettronica o archiviare documenti, mentre solo il 13,9% usa il computer per attività complesse o avanzate (come ad esempio utilizzare software sofisticati dedicati allo svolgimento di specifiche mansioni).

Analizzando i dati relativi al livello di utilizzo del PC in base ad alcune caratteristiche socio-demografiche, si rilevano lievi differenze di genere (Tabella 5.6). In generale, le donne effettuano prevalentemente un impiego del PC di media complessità (65,2%), mentre gli uomini utilizzano il computer ad un livello di complessità più elevato (17,5% contro l'11,3%). La maggioranza di coloro che afferiscono alla classe di età "fino a 24 anni" (75% circa) e a quella "35-44 anni" (79% circa) utilizza il computer con un livello di complessità medio-alta, così come la maggioranza dei laureati e di chi ha svolto *skilled occupations* (85% circa). L'utilizzo prevalente di livello base si riscontra tra chi è in possesso di un titolo di studio basso (diploma di istruzione secondaria di primo grado: 48% circa) e tra chi proviene da una categoria professionale di basso profilo (*elementary occupations*: 49,5%).

**Tabella 5.6 - Livello di uso del computer per motivi di lavoro, classi d'età, genere, istruzione, categoria professionale (valori percentuali sul totale dei rispondenti)**

GENERE	LIVELLO DI USO DEL COMPUTER A LAVORO			
	Di base	Medio	Complesso	Totale
Femmine	23,5	65,2	11,3	100
Maschi	26,9	55,6	17,5	100
<b>Classi di età</b>				
fino a 24 anni	25,3	64,2	10,6	100
25-34 anni	24,0	61,9	14,1	100
35-44 anni	20,9	62,4	16,7	100
45-54 anni	27,1	58,9	14,0	100
55 anni e oltre	33,9	56,9	9,2	100
<b>Titolo di studio</b>				
Fino al diploma d'istruzione secondaria di I grado	48,1	46,6	5,3	100
Diploma d'istruzione secondaria di II grado e/o titolo post-diploma	23,6	63,8	12,6	100
Laurea e/o titolo post-laurea	15,1	64,0	20,9	100
<b>Categoria professionale</b>				
Skilled occupations	14,6	57,9	27,5	100
Semi-skilled occupations	26,0	63,0	11,0	100
Elementary occupations	49,5	44,7	5,8	100

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

In relazione al livello di utilizzo del computer è interessante osservare che circa l'86% dei rispondenti ritiene di possedere le competenze ICT necessarie per svolgere adeguatamente il proprio lavoro e solo il 27% ritiene che l'assenza di queste *skill* ha avuto effetti sulla possibilità di trovare lavoro o in relazione agli sviluppi della propria carriera. In termini di profilazione del disoccupato questo tipo di evidenze, anche se relative ad una auto-percezione, possono essere di grande utilità agli operatori dei Cpi per pianificare interventi formativi adeguati, nonché ai *policy maker* per valutare la necessità di interventi su ampia scala per promuovere e divulgare competenze digitali per coloro che sono in cerca di occupazione, in attesa di essere ricollocati o, più in generale, per la cittadinanza.

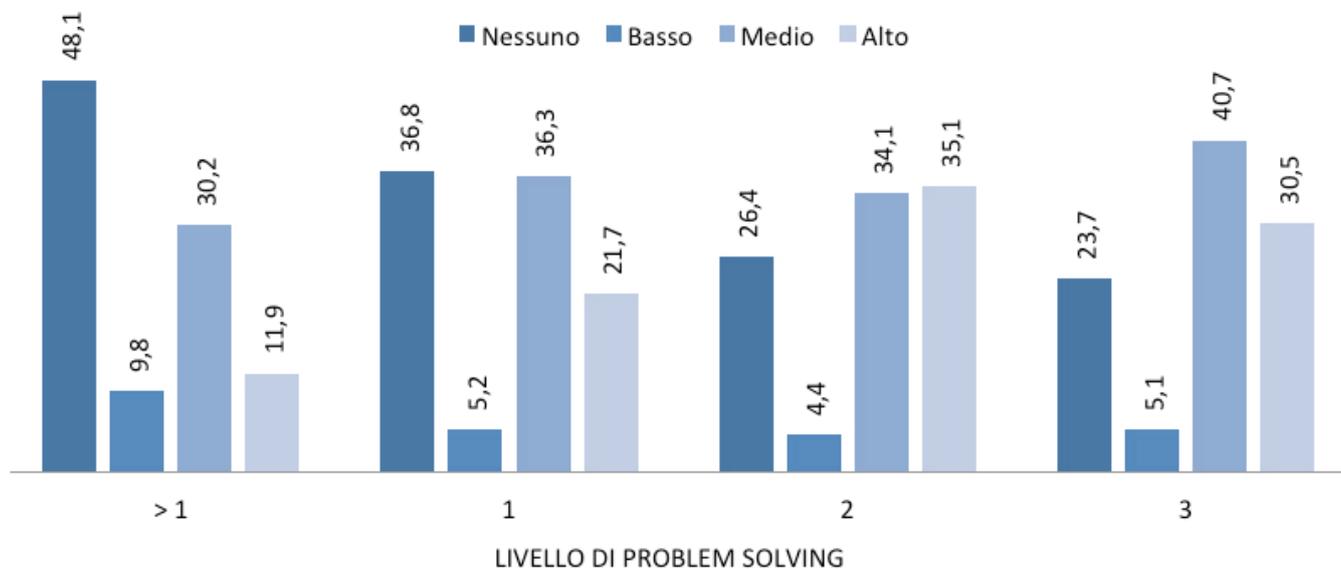
**Tabella 5.7 - Competenze informatiche e lavoro (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**

	PENSI DI AVERE LE COMPETENZE INFORMATICHE NECESSARIE PER IL TUO LAVORO?	UN'ASSENZA DI COMPETENZE INFORMATICHE HA AVUTO EFFETTO SULLA POSSIBILITÀ DI TROVARE LAVORO/OTTENERE UNA PROMOZIONE O UN AUMENTO DI STIPENDIO?
Sì	85,7	27,0
No	14,3	73,0
Totale	100	100

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Se si confrontano i dati relativi al livello di utilizzo delle competenze ICT per motivi di lavoro da parte dei rispondenti con il livello di *problem solving* da essi raggiunto (Figura 6.6), si rileva che al crescere del punteggio ottenuto nelle prove di *problem solving*, cresce anche la percentuale di chi utilizza con frequenza media o alta le proprie abilità informatiche: infatti, tra chi ha conseguito il Livello 3 al *problem solving* l'80,2% dichiara di aver effettuato un utilizzo assiduo delle competenze ICT per lavoro; per contro, in corrispondenza di livelli più bassi di punteggio è più elevata la quota di chi utilizza raramente tali competenze (ai livelli Inferiore a 1 e 1 tali percentuali superano rispettivamente il 50% e il 40%).

**Figura 5.6 - Frequenza di utilizzo delle abilità informatiche per motivi di lavoro per livello di *problem solving* (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Tra chi ha conseguito il Livello inferiore a 1 e il Livello 1, come rilevato in precedenza anche per la *numeracy*, è significativa la percentuale di chi non ha mai dovuto utilizzare queste competenze per lavoro, confermando la relazione già evidenziata in precedenza tra livello di *proficiency* e frequenza di utilizzo della competenza.

Il modulo “Interessi e obiettivi di carriera” indaga sulle preferenze di un individuo per i diversi tipi di attività e ambienti lavorativi; sulla corrispondenza tra tali preferenze e la categoria professionale di provenienza e/o il lavoro desiderato; sul livello di “intenzionalità” nel cercare nuove opportunità professionali e una formazione orientata al lavoro.

Si tratta di un modulo di tipo *non cognitivo*, che restituisce all’utente un dettagliato report suddiviso in tre parti:

1. Aree di interesse di carriera.
2. Corrispondenza tra profilo di interessi e lavoro.
3. Intenzionalità di carriera.

Di seguito vengono riportati, in relazione a ciascuno di questi tre diversi ambiti, i risultati ottenuti dagli utenti dei Centri per l’impiego che hanno partecipato alla sperimentazione dello strumento PIAAC online.

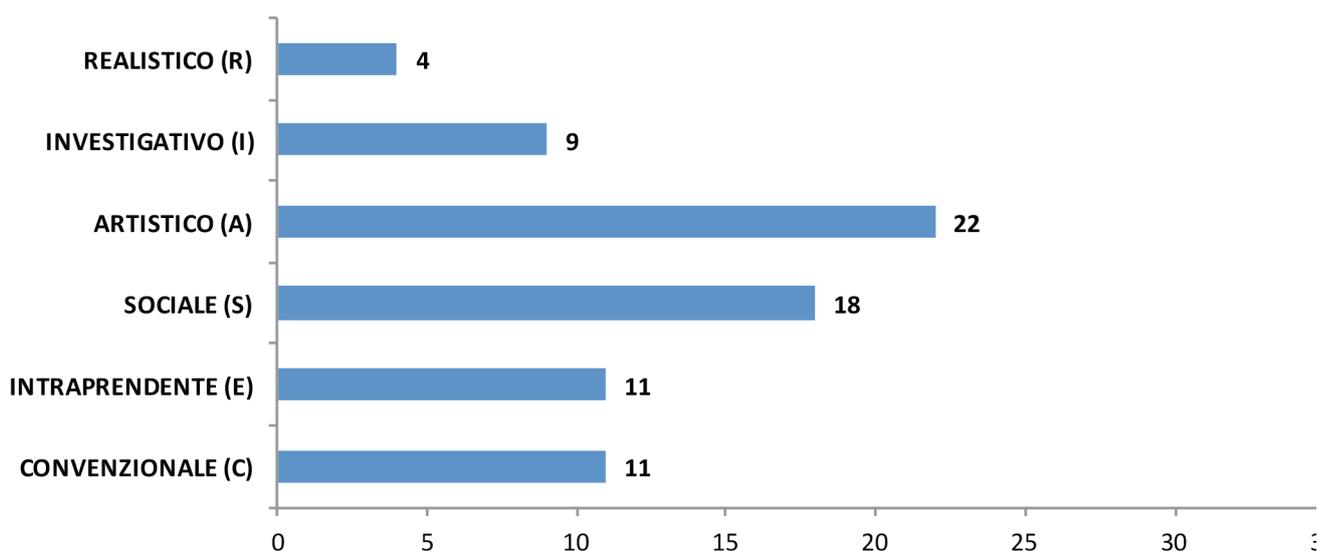
## 6.1 Aree di interesse di carriera

Al fine di individuare le inclinazioni degli utenti in termini di interessi e obiettivi di carriera, è stato chiesto loro di esprimere le proprie preferenze in merito a diversi tipi di attività e ambienti lavorativi.

Le domande poste all’utente sono state costruite in base alla teoria dei tipi professionali RIASEC di J.L. Holland<sup>55</sup>, 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 (vedi Tavola 6.1).

Sulla base delle risposte fornite dall’utente, a ciascuna area di interesse è associato un punteggio (su una scala da 0 a 40). In questo modo, al singolo utente viene restituito un profilo individuale (vedi l’esempio nella Figura 6.1), che fornisce elementi utili per identificare le proprie attitudini ed orientarsi nella scelta di percorsi professionali e/o formativi.

**Figura 6.1 - Esempio di profilo individuale - “Punteggio aree di interesse di carriera”.**



<sup>55</sup> Cfr. *Making Vocational Choices: a theory of careers* – John L. Holland, 1973. La teoria della scelta della professione in base ai tipi di personalità di J.L. Holland è conosciuta anche con l’acronimo RIASEC che riassume, attraverso le iniziali, i sei caratteri universali individuati dallo psicologo.

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

Fornendo alle persone un orizzonte più ampio in relazione ai propri interessi e alle proprie attitudini, questo strumento assume infatti una generale funzione di risorsa conoscitiva, utile per la costruzione di un più mirato percorso di carriera.

**Tavola 6.1 - Aree di interesse di carriera**

TIPOLOGIA DI PERSONA	ESEMPI DI LAVORO
<b>REALISTICO (R) - "Il realizzatore"- indipendente, pratico, ama l'aria aperta e preferisce lavorare con le proprie mani.</b>	
<p>Preferisce: il lavoro che comporta problemi e risposte di tipo pratico e manuale.</p> <p>Non gradisce: le carriere che implicano lavoro d'ufficio o a stretto contatto con altri.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavorare con piante e animali.</li> <li>• Lavorare a contatto con materiali del mondo reale come legno, utensili e macchinari.</li> <li>• Lavorare all'aperto.</li> </ul>
<b>INVESTIGATIVO (I) - "Il pensatore"- curioso, analitico, logico e amante del <i>problem solving</i></b>	
<p>Preferisce: il lavoro che implica le idee e il pensiero.</p> <p>Non gradisce: le carriere che implicano attività fisica o l'assunzione di un ruolo di guida per gli altri.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricercare evidenze.</li> <li>• Comprendere problemi.</li> </ul>
<b>ARTISTICO (A) - "Il creatore"- creativo, espressivo, fantasioso e contento di lavorare con le idee</b>	
<p>Preferisce: il lavoro orientato al lato artistico delle cose, come la recitazione, la musica, l'arte e il design.</p> <p>Non gradisce: i lavori ripetitivi e soggetti a regole e metodi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavorare con creatività.</li> <li>• Lavorare senza dover rispettare un insieme di regole.</li> </ul>
<b>SOCIALE (S) - "L'aiutante" - generoso, servizievole, ama lavorare in squadra e aiutare gli altri</b>	
<p>Preferisce: lavorare con le persone per aiutarle ad apprendere e a crescere.</p> <p>Non gradisce: lavorare con oggetti, macchine o informazioni; lavorare senza le persone.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insegnare.</li> <li>• Offrire consulenze.</li> <li>• Aiutare e mettersi al servizio delle persone.</li> </ul>
<b>INTRAPRENDENTE (E) - "Il persuasore"- ambizioso, estroverso, sicuro di sé, ama essere leader</b>	
<p>Preferisce: il lavoro che comporta l'avviamento e la gestione di progetti aziendali; operare attivamente.</p> <p>Non gradisce: il lavoro che richiede riflessione sulle cose.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persuadere e guidare le persone.</li> <li>• Prendere le decisioni.</li> <li>• Assumere rischi per ottenere profitti.</li> </ul>
<b>CONVENZIONALE (C) - "L'organizzatore"- logico, organizzato, attento ad ogni dettaglio, preferisce gli ambienti strutturati</b>	
<p>Preferisce: il lavoro organizzato in procedure e routine; lavorare con informazioni, prestando attenzione ai dettagli.</p> <p>Non gradisce: lavorare con concetti astratti e senza regole e metodi stabiliti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavorare con regole chiare.</li> <li>• Seguire un leader forte.</li> </ul>

Le sei tipologie di Holland rappresentano ovviamente i tipi "puri", portati all'estremo per esemplificare il modello dell'autore, ma la personalità di ogni utente risulta dalla combinazione delle varie tipologie professionali. È compito dell'operatore individuare quali siano gli aspetti sui quali l'individuo può investire – in termini di ricollocazione professionale – tenendo conto, tra l'altro, della disponibilità delle diverse occupazioni sul territorio di riferimento.

A livello generale, gli utenti che hanno partecipato alla sperimentazione di PIAAC online manifestano un più elevato interesse per tre tipi professionali<sup>56</sup>: “Sociale (S)” (27%), “Intraprendente (E)” (22%) e “Convenzionale (C)” (20%).

### Infografica 6.1

#### Aree di interesse di carriera che hanno ottenuto i punteggi più alti



#### Con differenze di genere per le professioni di tipo...



#### Mentre le donne preferiscono carriere di tipo...



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Come evidenziato in infografica, tuttavia, si registra una certa variabilità rispetto agli obiettivi e agli interessi di carriera degli utenti a seconda del genere. La differenza più grande si rileva per il tipo “Realistico”, che sembra caratterizzare maggiormente gli uomini (89,3%) piuttosto che le donne (10,7%); al contrario, la componente femminile sembra essere molto più interessata alle professioni di tipo “Sociale” (67,2%) rispetto a quanto non lo siano gli uomini (32,8%).

Tra gli utenti maschi che manifestano un maggior interesse per i lavori “Realistici” prevalgono i 45-54enni (24,0%) con titoli di studio piuttosto bassi, mentre tra le donne con profilo di tipo “Sociale” sono più numerose le 25-34enni (32,5%) che nella maggior parte dei casi possiedono un diploma di scuola superiore o un’istruzione post-diploma non accademica.

<sup>56</sup> Al fine di restituire i risultati ottenuti dagli utenti in modo più sintetico si è deciso di considerare esclusivamente, per ciascun rispondente, le aree di interesse che hanno ottenuto il punteggio più elevato.

## 6.2 Corrispondenza tra profilo di interessi e lavoro

Una volta individuati gli obiettivi e gli interessi di carriera dei rispondenti, può essere interessante confrontarli con la loro categoria professionale di appartenenza e/o con il lavoro desiderato o ricercato, per verificarne la corrispondenza in vista di un ricollocamento nel mercato del lavoro. Una carriera, infatti, sarà tanto più soddisfacente quanto più corrispondente alle aree di interesse di chi la intraprende.

In base alle risposte fornite dagli utenti, infatti, lo strumento elabora alcuni indicatori che esprimono in che misura gli interessi di una persona corrispondono 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*<sup>57</sup>), un database interattivo, le cui informazioni sulle occupazioni sono scomposte secondo descrittori (abilità, conoscenze, atteggiamenti, ecc.) immanenti in diversi lavori<sup>58</sup>. O\*Net è il riferimento sul quale il Sistema informativo sulle professioni italiano ha fondato la proprie rilevazioni<sup>59</sup> e costituisce il quadro concettuale di riferimento utilizzato nell'ambito delle indagini "Audit sui fabbisogni professionali", realizzate da ISFOL/INAPP, con l'obiettivo di raccogliere informazioni di tipo qualitativo sui fabbisogni delle imprese in termini di carenza di specifiche conoscenze e competenze legate alle figure professionali presenti nelle imprese private.

I dati rilevati attraverso la sperimentazione di PIAAC online evidenziano, prima di tutto, che la maggior parte degli utenti (57,7%) dichiara di cercare 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 gli interessi degli utenti e la loro 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 territorio di riferimento, il sesso, l'età, il titolo di studio e la categoria professionale di appartenenza (Tabella 6.1).

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" tra gli obiettivi professionali dichiarati e il lavoro svolto in precedenza o ricercato. Si tratta probabilmente di persone scoraggiate a livello motivazionale. 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 dei lavoratori più anziani o da carichi di lavoro pesanti (come turni notturni o sforzi fisici intensi)<sup>60</sup>. 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.

<sup>57</sup> Per approfondimenti vedi online.onetcenter.org.; Cfr. Gallo F., Lorè B., 2006, *Descrivere le professioni: il modello adottato nell'Indagine Istat-Isfol*, in: Crocetta C. (a cura di), *Metodi e modelli per la valutazione del sistema universitario*, Padova, CLEUP: 367-380.

<sup>58</sup> Cfr. Peterson et al., 1999, *An Occupational Information System for the 21<sup>st</sup> Century: The Development of O\*Net*, American Psychological Association, Washington D.C.; Cfr. Dipartimento Funzione Pubblica - Aran, *Modelli di rappresentazione delle professioni e relative competenze: ipotesi di lavoro per la PA* - Rapporto finale, Novembre 2017.

<sup>59</sup> Il Sistema informativo integrato sulle professioni promosso congiuntamente da ISFOL/INAPP e ISTAT coinvolge diversi soggetti pubblici e non che, per loro finalità, producono ed erogano informazioni inerenti il lavoro, l'occupazione, le professioni e la formazione. Per maggiori informazioni si rimanda al portale [professionioccupazione.isfol.it](http://professionioccupazione.isfol.it).

<sup>60</sup> Cfr. *L'Age management nelle grandi imprese italiane - I risultati di un'indagine qualitativa*, ISFOL 2015.

Per questa tipologia di utenti sarebbe auspicabile prevedere percorsi di ricollocazione *ad hoc*, che tengano conto delle specificità del target. I disoccupati di età matura, infatti, sono oggettivamente svantaggiati dalle tendenze del mercato e scontano una minore dimestichezza con strumenti e canali di ricerca del lavoro diversi dalle reti interpersonali, quali la redazione di un curriculum vitae, la consultazione di banche dati, la risposta a inserzioni e così via<sup>61</sup>.

**Tabella 6.1 - Corrispondenza tra profilo di interesse e lavoro svolto o desiderato/ricercato, per ripartizione geografica, genere, età, titolo di studio e professione (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**

	CORRISPONDENZA TRA PROFILO DI INTERESSI E CATEGORIA PROFESSIONALE				CORRISPONDENZA TRA PROFILO DI INTERESSI E LAVORO DESIDERATO O RICERCATO			
	SCARSA	MODERATA	BUONA	TOT.	SCARSA	MODERATA	BUONA	TOT.
<b>RIPARTIZIONE GEOGRAFICA</b>								
Nord-ovest	37,4	25,0	37,6	100	30,6	27,6	41,8	100
Nord-est	33,9	25,7	40,4	100	32,3	25,5	42,2	100
Centro	39,3	29,1	31,6	100	33,7	27,6	38,7	100
Sud e Isole	32,6	28,9	38,5	100	29,6	28,8	41,6	100
<b>GENERE</b>								
Maschi	34,2	29,0	36,8	100	31,5	28,4	40,1	100
Femmine	36,0	26,3	37,7	100	30,9	27,1	42,0	100
<b>CLASSE D'ETÀ</b>								
fino a 24 anni	34,8	28,2	37	100	29,1	27,7	43,2	100
25-34 anni	34,7	26,3	39	100	30,1	26,8	43,1	100
35-44 anni	32,8	28,9	38,3	100	29,2	30,5	40,3	100
45-54 anni	37,5	28,1	34,4		34,3	26,2	39,5	
55 anni e oltre	38,4	25,2	36,4	100	36,4	25,9	37,7	100
<b>TITOLO DI STUDIO</b>								
Fino al diploma d'istruzione secondaria di I grado	40,0	27,6	32,4	100	35,6	28,2	36,2	100
Diploma d'istruzione secondaria di II grado e/o titolo post-diploma non accademico	33,9	27,3	38,8	100	29,3	28,0	42,7	100
Laurea e/o titolo post-laurea	33,0	27,9	39,1	100	30,5	26,6	42,9	100
<b>CATEGORIA PROFESSIONALE</b>								
Skilled occupations	34,0	27,9	38,1	100	33,1	26,9	40,0	100
Semi-skilled occupations	32,6	27,9	39,5	100	29,3	27,7	43,0	100
Elementary occupations	58,0	24,4	17,6	100	42,8	29,2	28,0	100
<b>TOTALE</b>	<b>35,2</b>	<b>27,5</b>	<b>37,3</b>	<b>100</b>	<b>31,1</b>	<b>27,7</b>	<b>41,2</b>	<b>100</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Anche in merito al titolo di studio, si rileva un rapporto direttamente proporzionale 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.

<sup>61</sup> Cfr. Maurizio Ambrosini, *Quando gli adulti perdono il lavoro*, Quaderni di Sociologia, 72 | 2016, 57-71.

Ancora più evidenti sono le differenze rilevate se si analizzano i dati a seconda della categoria professionale di appartenenza degli utenti dei Centri per l'impiego. 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 che hanno 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<sup>62</sup>.

Le categorie più svantaggiate di utenti, dunque, siano essi disoccupati in età matura, ovvero 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.

### 6.3 Gli indicatori di intenzionalità

Un ulteriore fattore, utile ai fini di una più accurata profilazione degli utenti, risiede nel grado di intenzionalità con cui essi intraprendono le diverse attività volte al reinserimento professionale. L'analisi dei dati relativi alle prove non cognitive "Obiettivi e interessi di carriera" permette 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:

1. *Intenzionalità nella ricerca di lavoro.* Questo indicatore, che rileva il grado di intenzionalità dell'utente nell'individuare e ottenere un nuovo lavoro, è costruito in base alle risposte date in merito alle proprie considerazioni su come ottenere un nuovo lavoro<sup>63</sup>.
2. *Intenzionalità nella ricerca di un'ulteriore formazione al lavoro.* Questo indicatore, che mostra il grado di intenzionalità nel cercare e completare una formazione nuova o aggiuntiva, è costruito sulla base delle risposte fornite dall'utente in merito alle proprie valutazioni sulla ricerca di formazione professionale supplementare<sup>64</sup>.
3. *Autoefficacia.* Questo indicatore indica il grado di fiducia posseduto sulla propria efficacia nell'individuare e ottenere un nuovo lavoro o cercare un'ulteriore formazione<sup>65</sup>.
4. *Adozione di misure attive.* Questo indicatore, che mostra in che misura sono state intraprese azioni orientate alla

<sup>62</sup> "Per oltre il 40 per cento dei disoccupati del 2016, il passaggio all'occupazione si realizza con un lavoro atipico non specializzato senza che la strategia di ricerca effettuata faccia molta differenza" (ISTAT, Rapporto annuale 2018, par. 2.1.2 Gli esiti della ricerca: transizioni verso l'occupazione).

<sup>63</sup> Le domande sull' intenzionalità nella ricerca di lavoro sono impostate come segue. *Si prega di indicare in che misura è d'accordo o in disaccordo con le seguenti dichiarazioni: intendo trovare un nuovo impiego entro l'ultimo anno; ... ci si aspetta da me che trovi un impiego entro il prossimo anno; ecc.* (la scala utilizzata è: totalmente in disaccordo - in disaccordo - leggermente in disaccordo - leggermente d'accordo - d'accordo - totalmente d'accordo).

<sup>64</sup> Le domande sull' intenzionalità nella ricerca di un'ulteriore formazione al lavoro sono impostate come segue. *Si prega di indicare in che misura è d'accordo o in disaccordo con le seguenti dichiarazioni: sarebbe positivo per me cercare una formazione professionale supplementare entro il prossimo anno; .... la maggior parte delle persone che contano per me ritengono che dovrei cercare una formazione professionale supplementare entro il prossimo anno; ecc.* (la scala utilizzata è: totalmente in disaccordo - in disaccordo - leggermente in disaccordo - leggermente d'accordo - d'accordo - totalmente d'accordo).

<sup>65</sup> Le domande sull' autoefficacia percepita sono impostate come segue. *Si prega di indicare in che misura è d'accordo o in disaccordo con le seguenti dichiarazioni: se lo voglio, posso trovare un lavoro entro il prossimo anno; ecc.* (la scala utilizzata è: totalmente in disaccordo - in disaccordo - leggermente in disaccordo - leggermente d'accordo - d'accordo - totalmente d'accordo).

ricerca di un nuovo lavoro, è costruito sulla base delle risposte fornite dall'utente in merito alle attività che ha concretamente realizzato per cercare lavoro nelle quattro settimane precedenti il test<sup>66</sup>.

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 (Tabella 6.2).

In effetti, se si considera l'indicatore sintetico costruito per riassumere il livello di determinazione degli individui nel cercare di ricollocarsi professionalmente<sup>67</sup>, emerge che tra gli utenti con un grado di intenzionalità "basso" – soprattutto in relazione alla propria fiducia nella possibilità di trovare un'occupazione o di partecipare a percorsi formativi entro un anno – il 68,3% dichiara di aver comunque intrapreso molte iniziative orientate alla ricerca di lavoro (Tabella 6.3).

<sup>66</sup> Le domande sull'adozione di misure attive sono impostate come segue. *Nelle quattro settimane precedenti l'ultima domenica, hai fatto una delle seguenti cose?: contattato un ufficio di collocamento...; contattato un'agenzia provata (agenzia di lavoro interinale, azienda specializzata nelle assunzioni, ecc.); presentato la tua candidatura direttamente a datori di lavoro; risposto ad annunci di lavoro; ecc.* (risposte possibili: SI, NO).

<sup>67</sup> L'indicatore di sintesi del grado di intenzionalità di carriera è stato costruito sommando i punteggi dei primi tre indicatori (Ricerca di lavoro, Formazione aggiuntiva, Autoefficacia percepita) e costruendo 3 classi che caratterizzano il livello basso, medio ed elevato di intenzionalità.

**Tabella 6.2 - Indicatori di intenzionalità di carriera, per ripartizione geografica, genere, età, titolo di studio e professione (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**

	RICERCA DI LAVORO			FORMAZIONE AGGIUNTIVA			AUTOEFFICACIA			ADOZIONE DI MISURE ATTIVE		
	BASSO	MEDIO	ALTO	BASSO	MEDIO	ALTO	BASSO	MEDIO	ALTO	BASSO	MEDIO	ALTO
<b>RIPARTIZIONE GEOGRAFICA</b>												
Nord-ovest	0,9	20,8	78,4	9,5	68,0	22,5	13,0	59,5	27,5	2,9	13,9	83,2
Nord-est	0,2	22,0	77,8	8,9	65,2	25,9	12,6	59,6	27,8	1,3	12,0	86,7
Centro	1,1	25,7	73,3	9,2	62,5	28,2	16,3	54,5	29,2	4,8	16,6	78,5
Sud e Isole	1,4	19,8	78,8	8,3	64,2	27,6	21,3	56,5	22,2	3,4	17,9	78,7
<b>GENERE</b>												
Maschi	1,4	20,9	77,7	10,2	63,4	26,3	16,8	58,4	24,9	3,3	15,3	81,4
Femmine	0,7	22,2	77,2	7,8	65,9	26,3	17,1	56,5	26,4	3,2	16,0	80,8
<b>CLASSE D'ETÀ</b>												
fino a 24 anni	0,7	19,6	79,7	7,1	65,1	27,9	10,0	62,8	27,2	3,4	12,9	83,6
25-34 anni	0,9	22,7	76,4	10,5	66,0	23,5	14,2	55,2	30,6	2,8	12,1	85,1
35-44 anni	0,5	21,2	78,3	7,3	67,1	25,7	17,2	56,8	26,0	2,1	16,8	81,1
45-54 anni	1,5	20,6	77,9	8,9	62,2	28,9	22,1	57,0	20,9	3,3	15,9	80,9
55 anni e oltre	2,2	25,2	72,6	11,5	60,4	28,0	26,2	55,8	18,1	6,9	27,7	65,4
<b>TITOLO DI STUDIO</b>												
Fino al diploma d'istruzione secondaria di I grado	2,0	20,3	77,8	9,9	60,1	30,0	20,7	55,9	23,5	4,0	16,9	79,1
Diploma d'istruzione secondaria di II grado e/o titolo post-diploma non accademico	0,8	21,9	77,3	8,0	65,1	26,9	16,6	57,4	26,0	3,1	15,4	81,5
Laurea e/o titolo post-laurea	0,4	22,4	77,2	9,7	69,0	21,3	14,0	58,6	27,4	2,6	15,1	82,2
<b>CATEGORIA PROFESSIONALE</b>												
Skilled occupations	0,7	24,7	74,6	11,2	64,8	24,0	13,0	55,9	31,1	2,7	16,2	81,1
Semi-skilled occupations	0,9	20,8	78,3	8,4	64,8	26,8	17,9	57,1	25,0	3,4	15,4	81,3
Elementary occupations	2,0	22,7	75,3	8,2	64,5	27,3	16,8	61,8	21,4	3,0	17,4	79,6
<b>TOTALE</b>	<b>1,0</b>	<b>21,6</b>	<b>77,4</b>	<b>8,9</b>	<b>64,8</b>	<b>26,3</b>	<b>17,0</b>	<b>57,3</b>	<b>25,7</b>	<b>3,2</b>	<b>15,7</b>	<b>81,1</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Si tratta probabilmente di soggetti scoraggiati e con esperienze pregresse svilenti (lavori non specializzati, frammentari, discontinui, irregolari; licenziamenti; tirocini e forme d'inserimento lavorativo non riuscite, e così via<sup>68</sup>) a cui l'operatore del Centro per l'impiego dovrebbe prestare particolare attenzione, ad esempio proponendo percorsi motivazionali finalizzati a riattivare la fiducia in se stessi, a valutare le risorse positive accumulate e a intraprendere percorsi di crescita personale, in modo da rendere più efficaci le azioni di ricerca di lavoro messe in campo da questi individui.

<sup>68</sup> Cfr. Piro P. "Perdere il lavoro smarrire il senso", Mimesis/Eterotopie, 2018.

**Tabella 6.3 - Grado di intenzionalità di carriera (indicatore sintetico) e adozione di misure attive (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**

GRADO DI INTENZIONALITÀ	ADOZIONE DI MISURE ATTIVE			
	Basso	Medio	Alto	Totale
Basso	9,7	22,0	68,3	100
Medio	4,0	22,3	73,7	100
Elevato	2,1	12,8	85,1	100
<b>TOTALE</b>	<b>3,2</b>	<b>15,7</b>	<b>81,1</b>	<b>100</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Si registra comunque un'elevata variabilità di comportamento rispetto ai diversi fattori socio-anagrafici. In particolare, a conferma di quanto già ipotizzato in merito alle difficoltà che le persone in età avanzata incontrano nella ricerca di un nuovo lavoro, i dati evidenziano che, tra chi possiede un'elevata intenzionalità nell'adozione di misure attive di ricerca, gli over 55 ottengono percentuali molto più basse rispetto al dato medio (-15,7%). Secondo quanto rilevato dall'ISTAT<sup>69</sup>, infatti, le generazioni più anziane ricorrono ad un esiguo numero di canali di intermediazione occupazionale, prediligendo la rete informale di conoscenze. Al contrario, i disoccupati più giovani utilizzano spesso canali di tipo formale, istituzionali e non, grazie anche alla maggiore confidenza con internet; si rivolgono ai Centri per l'impiego, inviano il curriculum o sostengono un colloquio e consultano annunci con maggiore frequenza rispetto alle persone più mature. A partire dai 45 anni, inoltre, gli individui sembrano perdere la fiducia sulla propria efficacia nell'individuare e ottenere un nuovo lavoro o nel cercare un'ulteriore formazione (Tabella 6.2). D'altronde, dopo un lungo periodo di assenza dai diversi contesti formativi, risulta difficile rimettersi in gioco.

Il problema della ricerca di nuovi sbocchi lavorativi, soprattutto se coinvolge chi ha più di 45 anni, andrebbe affrontato a partire dalla prevenzione dell'obsolescenza delle competenze professionali, ma nonostante anni di riflessioni, studi e iniziative europee sul *life-long learning*, l'investimento nella formazione continua ad essere ancora troppo basso. I servizi per l'impiego dovrebbero prender spunto da tali evidenze e prevedere iniziative di riqualificazione tarate su specifici target, primo fra tutti quello dei disoccupati adulti.

Percorsi formativi e servizi di orientamento appropriati dovrebbero essere proposti anche agli utenti *low skilled*, visto che chi possiede un titolo di studio basso (non oltre la licenza media), pur rivelando un alto grado di intenzionalità nella ricerca di un'ulteriore formazione al lavoro (+3,7% rispetto al dato medio), presenta una minore fiducia sulla propria efficacia nell'individuare ed ottenere una nuova occupazione o nel cercare un'ulteriore formazione, nonché una minore propensione ad impegnarsi attivamente in azioni di ricerca (Tabella 6.2).

Infatti, mentre i laureati e, in generale, quanti hanno investito in un percorso articolato di istruzione, sono desiderosi di mettersi in gioco e valorizzare il proprio capitale umano, chi possiede al massimo la licenza media vive la collocazione lavorativa passivamente, ricorrendo solitamente a canali di intermediazione informali, con scarse possibilità di essere occupato a distanza di 12 mesi<sup>70</sup>.

Si consideri, inoltre, che uno dei principali aspetti strutturali richiamati dalla *New Skill Agenda*<sup>71</sup> riguarda proprio la difficoltà di quanti hanno basse competenze a partecipare a percorsi di apprendimento. Occorrerebbe, dunque, come

<sup>69</sup> ISTAT, Rapporto annuale 2018. La situazione del Paese. Capitolo 2 - Il lavoro e le reti.

<sup>70</sup> Cfr. ISTAT, Rapporto annuale 2018, par. 2.1.2 Gli esiti della ricerca: transizioni verso l'occupazione.

<sup>71</sup> Il 10 giugno 2016 la Commissione europea ha adottato la *New Skills Agenda for Europe*, una nuova agenda globale per le competenze per l'Europa, che prevede iniziative volte a far sì che tutti i cittadini europei sviluppino, sin da giovani, una ampia gamma di competenze utili e pertinenti rispetto alle richieste del mercato del lavoro, allo scopo di promuovere l'occupabilità, la competitività e la crescita in Europa.

accennato in precedenza, incentivare il coinvolgimento di questo particolare target in percorsi di *empowerment* e interventi di supporto motivazionale, con l'obiettivo di rafforzarne le capacità in termini di pianificazione e ricerca del lavoro. Diversamente, per coloro che hanno un livello di istruzione elevato si registrano valori lievemente più alti della media sia in relazione all'autoefficacia percepita (+1,7%), sia rispetto all'adozione di misure attive (+1,1%). Per questa tipologia di utenti si rileva, ovviamente, anche una minore intenzionalità nell'intraprendere nuovi percorsi formativi.

Considerazioni simili caratterizzano gli utenti che hanno svolto *skilled occupations*, che mostrano un'elevata fiducia nella possibilità di individuare ed ottenere un lavoro (+5,4%) e bassa intenzionalità rispetto alla ricerca di ulteriore formazione.

Questi soggetti, che possiedono competenze elevate e una sufficiente fiducia nelle proprie possibilità, ma che continuano a vivere la condizione di disoccupati, sono forse quelli che scontano maggiormente - seppure in modo inconsapevole - le conseguenze dei fenomeni di *skill mismatch* che caratterizzano il mercato del lavoro italiano. L'operatore che intercetta questo problema può intervenire indirizzando l'utente ad intraprendere nuovi percorsi formativi e riallineare le sue competenze con quelle oggi più richieste dai datori di lavoro.

L'analisi dei dati mostra peraltro che esiste una relazione positiva tra il livello di competenze posseduto e il grado di intenzionalità con cui gli individui intraprendono le diverse attività finalizzate al reinserimento lavorativo. In linea generale, infatti, gli utenti con elevate capacità di comprendere, valutare ed utilizzare testi scritti per partecipare alla vita sociale, raggiungere obiettivi e sviluppare conoscenza (competenze di *literacy*) presentano anche un più alto punteggio in relazione all'indicatore sintetico di intenzionalità qui considerato. All'opposto, tra gli individui con bassi livelli di *literacy* (fino al Livello 2) è più alta la percentuale di chi ha una scarsa intenzione di cercare nuove opportunità professionali e/o formative e una bassa fiducia nelle proprie possibilità.

Numerosi studi evidenziano come alcuni fattori di natura non cognitiva ma più orientati sul versante degli affetti e del benessere possano contribuire alle scelte e allo sviluppo nell'ambito lavorativo e formativo<sup>72</sup>.

Vari contributi riscontrano 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<sup>73</sup>, sottolineando l'importanza delle risorse emotive nel promuovere atteggiamenti resilienti, identificare e realizzare le proprie aspirazioni, nel fronteggiare lo stress e gli eventi di vita negativi, come la perdita del lavoro<sup>74</sup>.

Il modulo "Benessere soggettivo e Salute" si focalizza su questi aspetti e permette agli operatori dei Centri per l'impiego di raccogliere e valutare informazioni utili per migliorare l'offerta qualitativa dei propri servizi di orientamento. Un quadro sui vissuti emotivi e sugli aspetti legati al benessere fisico e psichico, nell'ottica di potenziare le risorse personali positive, consente di strutturare interventi per facilitare il processo decisionale dell'utente nell'intraprendere eventuali percorsi formativi e scelte lavorative, oltre a sostenere e sviluppare le scelte di carriera. Nel contempo, identificare i soggetti con maggiori difficoltà emotive, permette di strutturare specifici interventi di orientamento specialistico.

Nello specifico il modulo è suddiviso in due sezioni: una dedicata al *Benessere soggettivo*, cioè a come le persone percepiscono e considerano la propria vita in generale ed alle emozioni e agli stati d'animo provati nella settimana precedente al test, e l'altra dedicata alla *Salute*, focalizzata sulla visione che si ha della propria salute in generale e sulle abitudini e i comportamenti legati al proprio stile di vita.

## 7.1 Benessere Soggettivo

Il *Benessere soggettivo* è definito come una condizione mentale dell'individuo basata sulle valutazioni e percezioni, positive e negative, che le persone fanno rispetto alla propria vita in generale<sup>75</sup>.

La valutazione del benessere include una componente legata alla propria esperienza di benessere individuale e ai giudizi di soddisfazione rispetto alla propria vita, ed una componente affettiva ed emotiva, connessa alle emozioni<sup>76</sup>.

Nello specifico, le dimensioni valutate dallo strumento PIAAC online per definire il *Benessere soggettivo* sono:

- il grado di *Soddisfazione per la propria vita*<sup>77</sup>, ciò che le persone pensano e percepiscono rispetto alla propria vita in generale ed a quanto sono soddisfatte;
- le *Emozioni positive* e le *Emozioni negative*<sup>78</sup>, gli stati d'animo e le emozioni che l'utente ha provato nella settimana precedente al test.

<sup>72</sup> Strauser D.R., Lustig D.C., Ciftci A. (2008) Psychological well-being: its relation to work personality, vocational identity, and career thoughts, *The Journal of Psychology*, Jan;142(1), pp. 21-35. <DOI 10.3200/JRLP.142.1.21-36.>

<sup>73</sup> Park N., Peterson C., Seligman M.E.P. (2004) Strengths of character and well-being, *Journal of Social & Clinical Psychology*, 23, pp.603-619.

<sup>74</sup> Xanthopoulou D., Bakker A.B., Demerouti E., Schaufeli W.B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model, *International Journal of Stress Management*, 14(2), pp.121-141

<sup>75</sup> OECD (2013) *OECD Guidelines on measuring subjective well-being*. <http://www.oecd.org/statistics/oecd-guidelines-on-measuring-subjective-well-being-9789264191655-en.htm>

<sup>76</sup> Diener E., Oishi S., Lucas R.E. (2003). *Personality, Culture, and Subjective Well-being: Emotional and Cognitive Evaluations of Life*. *Annual Review of Psychology*, 54, 403-425

<sup>77</sup> Gli item relativi a questa dimensione sono stati costruiti in base alla *Satisfaction With Life Scale (SWLS)*, (Huebner, Diener, Emmons et al., 1985), un questionario di autovalutazione che utilizza 4 brevi items su scala Likert a 6 punti (completamente in disaccordo-completamente d'accordo) per valutare la soddisfazione generale di vita (es. di items: Sono soddisfatto della mia vita; Se potessi vivere la mia vita di nuovo, non cambierei quasi nulla).

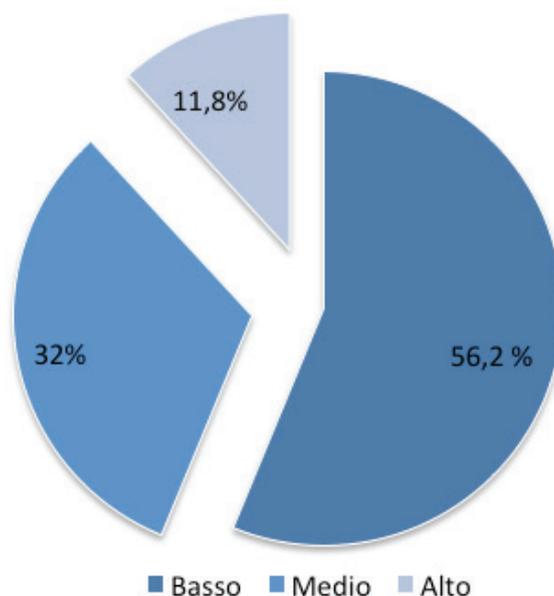
<sup>78</sup> Gli item relativi a questa dimensione sono stati costruiti in base ad una forma breve convalidata a livello internazionale dello questionario *Positive Affect and Negative Affect Scales (I-PANAS-SF)*, (Thompson, 2007), che permette di valutare l'intensità delle emozioni positive (Positive Affect, PA) e di quelle negative (Negative Affect, NA). Il questionario è composto da 20 aggettivi, 10 per la scala di affetto positivo (PA) e 10 per la scala di affetto negativo (NA). La sottoscala PA riflette il grado in cui una persona si sente entusiasta, attiva e determinata; la sottoscala NA fa riferimento ad alcuni stati spiacevoli generali come la rabbia, la colpa e la paura.

Una persona ha un alto livello di benessere se prova maggiori emozioni positive come felicità o gioia, rispetto a quelle negative, e se si ritiene soddisfatto della sua vita. Contrariamente, se una persona sperimenta più emozioni negative, quali tristezza, ansia e rabbia, e non è soddisfatta, avrà un basso livello di benessere.

Al fine di individuare il grado di soddisfazione per la propria vita è stato chiesto agli utenti di esprimere il proprio livello di accordo o disaccordo rispetto ad alcune affermazioni<sup>79</sup>.

Sulla base delle risposte fornite, viene restituito un punteggio espresso in termini di “alto”, “medio” o “basso”. Il punteggio fornisce elementi utili all’operatore per identificare alcuni aspetti che caratterizzano l’utente. Diversi studi, ad esempio, rivelano che le persone con un benessere soggettivo più elevato sono normalmente più produttive, riescono ad avere maggiore successo in ambito lavorativo, sono fiduciose rispetto al futuro e mostrano efficaci capacità di adattamento ( *coping*<sup>80</sup>).

**Figura 7.1 - Componenti del Benessere Soggettivo: grado di soddisfazione per la propria vita (percentuale sul totale dei rispondenti).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Chi è poco o per niente soddisfatto, invece, potrebbe attivare una riflessione per cercare di apportare cambiamenti positivi nella propria vita, anche attraverso atteggiamenti e comportamenti funzionali per affrontare in maniera positiva le situazioni difficili come quella di cercare lavoro.

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 (Figura 7.1).

Tra gli utenti più giovani si registrano livelli più bassi di soddisfazione per la propria vita rispetto agli adulti (Tabella 7.1). Il senso di soddisfazione, infatti, cresce al crescere dell’età: sono i giovani fino a 24 anni i più insoddisfatti (55,7%), mentre i rispondenti che hanno un’età compresa tra i 35 a 44 anni sono quelli che hanno il più alto livello di soddisfazione (16,6%).

<sup>79</sup> Il quesito sulla Soddisfazione per la propria vita comprende 4 brevi items su scala Likert a 6 punti (totalmente d’accordo - totalmente in disaccordo) per valutare la soddisfazione generale di vita (es. di items: Sono soddisfatto della mia vita; Se potessi vivere la mia vita di nuovo, non cambierei quasi nulla, etc.).

<sup>80</sup> Lyubomirsky S.L., King L., Diener E. (2005), The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success? *Psychological Bulletin*, 14, pp.803-855.

Quanto più ci si sposta verso livelli di istruzione elevati tanto più numerosi sono coloro che hanno una minore soddisfazione per la propria vita: tra chi ha conseguito la laurea o un titolo post-laurea è maggiore la percentuale di coloro che sono insoddisfatti (51,9%), mentre i meno istruiti si dichiarano più spesso soddisfatti (il 16,5% contro il 12,5%). Questo risultato può essere attribuito al fatto che le aspettative dei laureati, rispetto alla possibilità di trovare un lavoro in tempi brevi, è solitamente più alta rispetto a chi non possiede titoli di studio elevati. Per questi soggetti la condizione di disoccupazione in cui vertono è causa di percezione di fallimento e insuccesso e, dunque, di maggior insoddisfazione.

Per individuare e valutare l'esperienza emotiva del rispondente rispetto alla propria vita, all'utente è presentata una lista di nove parole che descrivono differenti emozioni e stati d'animo distinti, in base ai vissuti, in "positivi" (ad es. felicità, entusiasmo, gioia) e "negativi" (ad es. tristezza, preoccupazione, rabbia)<sup>81</sup>. Agli intervistati è richiesto di indicare l'intensità con cui hanno provato ciascuna emozione durante la settimana precedente al test. Sulla base delle risposte viene restituito un punteggio, per ciascun indicatore, espresso in termini di "alto", "medio", "basso", utile sia all'operatore che all'utente:

- gli operatori dei Centri per l'Impiego possono identificare più facilmente gli utenti che richiedono un intervento specialistico (ad esempio chi si sente sempre frustrato e triste potrebbe avere bisogno di un'azione di *counseling* orientativo);
- gli esiti del test possono aiutare l'utente a riconoscere le proprie emozioni e ad avviare una riflessione su alcune dimensioni (cognitive, comportamentali e affettive) funzionali a saper rispondere in modo efficiente ed efficace alle esigenze professionali (e personali) di collocazione-ricollocazione lavorativa.

**Tabella 7.1 - Livello di Soddisfazione per la propria vita, per genere, età, titolo di studio (valore percentuale sul totale dei rispondenti).**

GENERE	LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER LA PROPRIA VITA			
	Basso	Medio	Alto	Totale
Femmine	51,1	35,9	13	100
Maschi	49,6	35,2	15,2	100
<b>Classe d'età</b>				
Fino a 24 anni	55,7	34,6	9,7	100
25-34 anni	51,3	35,8	12,9	100
35-44 anni	47,1	36,3	16,6	100
45-54 anni	48,0	36,0	16,0	100
55 anni e oltre	50,6	34,6	14,8	100
<b>Titolo di studio</b>				
Fino al diploma d'istruzione secondaria di I grado	49,2	34,3	16,5	100
Diploma d'istruzione secondaria di II grado e/o titolo post-diploma non accademico	50,3	36,3	13,4	100
Laurea e/o titolo post-laurea	51,9	35,5	12,6	100
<b>Totale</b>	<b>56,2</b>	<b>32,0</b>	<b>11,8</b>	<b>100</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

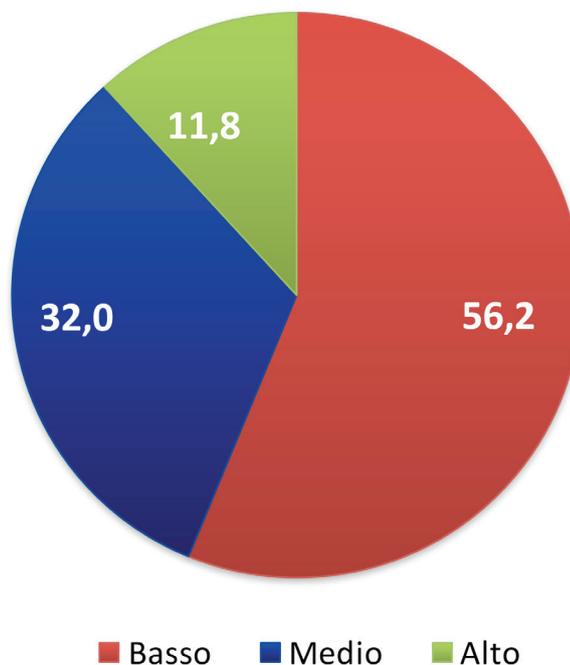
<sup>81</sup> Il quesito sulle Emozioni positive ed Emozioni negative si compone di 9 items su scala Likert a 5 punti (molto poco o per niente/estremamente) è così formulato: "Di seguito viene riportato un elenco di parole che descrivono diverse emozioni. Indica in quale misura ti sei sentito/a così la scorsa settimana: angosciato, felice, nervoso, emozionato, frustrato ecc."

Nell'esprimere la percezione dei propri stati d'animo "positivi" e "negativi" provati nella settimana precedente al test gli utenti si sono posizionati su un livello medio (Figura 7.2). Infatti, il 66,1% di chi ha risposto al questionario dichiara di aver provato in maniera moderata stati d'animo ed emozioni positive, mentre il 54% ha segnalato livelli medi di vissuti negativi. Il 19,4% dei rispondenti ha invece sperimentato alti livelli di emozioni negative (si è sentito per niente o poco felice o emozionato nella settimana precedente), condizione che a volte si traduce in un maggior senso di scoraggiamento rispetto alla propria ricollocazione professionale.

La percezione del proprio stato d'animo incide sulla costruzione delle proprie valutazioni di efficacia personale: uno stato d'animo negativo riduce la fiducia che si ha nel trovare un nuovo lavoro o nell'intraprendere un nuovo percorso di formazione, mentre uno stato d'animo positivo lo aumenta.

I risultati della sperimentazione appaiono coerenti con le ricerche che riguardano l'autoefficacia percepita<sup>82</sup>.

**Figura 7.2 - Componenti del Benessere Soggettivo: intensità di emozioni positive e negative provate nella settimana precedente al test (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Incrociando i dati relativi agli indicatori del grado di intenzionalità – trattati nel Capitolo 6 “Interessi e obiettivi di carriera” – con il livello di emozioni positive provate nella settimana precedente al test, si evidenzia che tra chi presenta bassi livelli di emozioni positive è maggiore la percentuale di individui con un basso grado di intenzionalità nella ricerca di lavoro (51,5%); all’opposto tra chi ha un’esperienza emotiva positiva si rileva una quota più alta di utenti con un elevato senso di autoefficacia (18,2%) rispetto a coloro che hanno una scarsa fiducia nelle proprie possibilità (14,4%).

<sup>82</sup> Maddux J.E., Gosselin J.T. (2003), Self-efficacy, in Leary M.R., Tangney J.P. (eds), *Handbook of Self and Identity.*, New York, Guilford Press, pp.218-237.

**Tabella 7.2 - Livello di emozioni positive ed indicatori di intenzionalità (%)**

LIVELLO EMOZIONI POSITIVE	INDICATORI DI INTENZIONALITÀ					
	RICERCA DI LAVORO			AUTOEFFICACIA PERCEPITA		
	Basso	Medio	Alto	Basso	Medio	Alto
Basso	51,5	22,0	21,4	28,3	23,3	14,4
Medio	42,4	67,1	65,6	63,0	65,8	67,3
Alto	6,1	10,9	13,0	8,7	11,0	18,2
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

## 7.2 Salute

La sezione dello strumento dedicata alla *Salute* si focalizza sull'auto-valutazione della propria salute ed indaga sugli atteggiamenti e i comportamenti più rilevanti per condurre uno stile di vita sano, come descritti nell'agenda dell'OCSE, e propone un apposito quesito volto a rilevare la percezione soggettiva della propria salute<sup>83</sup>. Nonostante la natura soggettiva della domanda, la letteratura empirica mostra che le risposte ricevute costituiscono un buon indicatore di salute fisica e psichica.

La Figura 7.3 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 del proprio stato di salute. Circa il 38% dei partecipanti, infine, considera la propria salute molto buona o eccellente.

In particolare, i più soddisfatti della propria salute 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) in possesso di un diploma di laurea (44%). La percezione del benessere sembra quindi essere maggiore tra chi ha un livello di istruzione più elevato, è giovane ed è maschio. I dati sono in linea con le rilevazioni effettuate a livello nazionale<sup>84</sup>.

**Figura 7.3 - Soddisfazione per il proprio stato di salute.**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

<sup>83</sup> Il quesito sulla Percezione della propria salute è formulato come segue. "Diresti che la tua salute ora è..." (la scala utilizzata è: molto cagionevole-cagionevole-discreta-buona-buona-molto buona-eccellente).

<sup>84</sup> ISTAT (2017) *La soddisfazione dei cittadini per le condizioni di vita* <https://www.istat.it/it/files//2018/01/Soddisfazione-cittadini.pdf>

Tra chi valuta la propria salute cagionevole, troviamo una quota maggiore di uomini (il 7% contro il 5% delle donne). Tale percezione negativa aumenta in maniera significativa con l'aumentare dell'età: si passa dal 4,5% dei 24enni al 10,1% degli over 55 (Tabella 7.3).

Lo strumento PIAAC online raccoglie inoltre informazioni sugli stili di vita degli intervistati attraverso alcuni "Indicatori di Benessere", quali:

- *Indice di Massa Corporea (IMC)*<sup>85</sup>
- *Sana Alimentazione*<sup>86</sup>
- *Abitudine al Fumo*<sup>87</sup>
- *Attività fisica*<sup>88</sup>
- *Qualità del Sonno*<sup>89</sup>

**Tabella 7.3 - Percezione soggettiva del proprio stato di salute per genere, età, titolo di studio (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**

Genere	SODDISFAZIONE PER IL PROPRIO STATO DI SALUTE			
	Scarsa	Sufficiente	Buona	Totale
Femmine	5,0	57,4	37,6	100
Maschi	7,0	54,1	38,9	100
<b>Classe d'età</b>				
Fino a 24 anni	4,5	40,4	55,1	100
25-34 anni	4,2	46,3	49,5	100
35-44 anni	5,3	65,6	29,1	100
45-54 anni	8,5	66,8	24,7	100
55 anni e oltre	10,1	68,8	21,1	100
<b>Titolo di studio</b>				
Fino al diploma d'istruzione secondaria di I grado	8,8	59,4	31,8	100
Diploma d'istruzione secondaria di II grado e/o titolo post-diploma non accademico	4,6	57,2	38,2	100
Laurea e/o titolo post-laurea	6,0	49,6	44,4	100
<b>TOTALE</b>	<b>5,9</b>	<b>55,9</b>	<b>38,2</b>	<b>100</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

<sup>85</sup> L'IMC è calcolato in base i valori di altezza e peso espressi dal rispondente. Il report fornisce la comparazione tra l'IMC dell'utente con i parametri definiti dall'OMS (2014).

<sup>86</sup> Quattro domande indagano quanti giorni alla settimana e quante porzioni al giorno l'intervistato consuma frutta e verdura. Le risposte sono messe in relazione con le raccomandazioni dell'OMS (2015). Il report indica se l'intervistato non consuma frutta e verdura, ne consuma in quantità insufficiente, oppure quantità superiori o sufficienti rispetto ai parametri dell'OMS. Le domande sull' alimentazione sono impostate come segue: *In una settimana tipo quanti giorni mangi frutta/verdura? (scala da 0 a 7) Quante porzioni di frutta/verdura mangi in un giorno? (scala da 0 a più di 4).*

<sup>87</sup> Una domanda indaga sull'abitudine al fumo del rispondente. La domanda è impostata come segue: *Attualmente fumi prodotti quali sigarette, sigari o tabacco per pipe? (la scala utilizzata è: no-sì, a volte-sì, ogni giorno).* Il report descrive il rischio per la salute derivante dall'abitudine al fumo e indica se l'intervistato fuma o no.

<sup>88</sup> Le domande indagano sulla frequenza e l'intensità dell'attività fisica del rispondente. Le risposte sono messe in relazione con le raccomandazioni dell'OMS (2015). Le domande sull' attività fisica sono impostate come segue: *In una settimana tipo, quanti giorni pratici un'attività fisica moderata (ad es. camminare, salire le scale)? (scala da 0 a 7); quanti giorni pratici un'attività fisica intensa? (scala da 0 a 7) Quanto tempo dedichi ad attività fisiche moderate in una giornata tipo ? (minuti).* Il report indica se l'utente non esercita, esercita a un livello insufficiente, conforme o superiore alla raccomandazioni internazionali.

<sup>89</sup> Le domande indagano sulla qualità e quantità del sonno del rispondente. Le risposte sono messe in relazione con le raccomandazioni dell'OMS (2015). Le domande sulla Qualità del sonno sono impostate come segue: *Come valuteresti la qualità generale del tuo sonno nel corso dell'ultimo mese? (la scala utilizzata è: molto cattiva, piuttosto cattiva, piuttosto buona, molto buona).* *Quante ore di sonno effettivo hai dormito nel corso dell'ultimo mese? (scala: meno di 7 ore-da 7 a 9 ore- più di 9 ore).* Il report indica se il rispondente soddisfa i parametri riconosciuti a livello internazionale.

In base alle risposte degli utenti, lo strumento restituisce un quadro informativo che riporta, per ciascun indicatore, i comportamenti individuali confrontati con le raccomandazioni internazionali in materia di salute fornite dall’OMS<sup>90</sup>.

La maggior parte dei rispondenti (circa il 74%) riferisce di praticare un esercizio fisico in modo regolare, di avere uno standard considerato sufficiente secondo i parametri internazionali rispetto ad una sana alimentazione (circa l’83%) e una buona qualità del sonno (circa il 55%).

Gli uomini risultano più attenti all’attività fisica rispetto alle donne (il 78,5% dei maschi soddisfa i criteri dell’OMS contro il 69,9% delle femmine); così come i giovani fino ai 34 anni (circa il 76%). Anche la qualità e la quantità del sonno diminuiscono con l’aumentare dell’età: i giovani fino a 24 anni sono quelli che hanno un sonno più soddisfacente (circa il 66%), così come le donne dormono meglio degli uomini (il 58% contro il 51,9% dei maschi). Diversamente, l’attenzione ad un’alimentazione sana ed equilibrata cresce con l’età: la quota di giovani con meno di 24 anni che ha abitudini alimentari adeguate è pari al 10,8%, mentre quella delle persone che superano i 55 anni è pari al 19,2%.

Diversi studi hanno dimostrato anche come gli individui con un più elevato grado di scolarizzazione tendano a godere più frequentemente di uno stato di salute migliore<sup>91</sup>. L’istruzione inciderebbe sullo stile di vita degli individui aumentando la consapevolezza dell’effetto dannoso dell’adozione di atteggiamenti “a rischio”, come l’abitudine al fumo, una dieta non bilanciata, poca attività fisica. Le risposte fornite dagli utenti che hanno partecipato alla sperimentazione sembrerebbero confermare tali evidenze (Figura 7.4).

**Figura 7.4 – Comportamenti per una vita sana.**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

<sup>90</sup> OMS (2015) Fruit and vegetables for health [http://www.who.int/dietphysicalactivity/publications/fruit\\_vegetables\\_report.pdf](http://www.who.int/dietphysicalactivity/publications/fruit_vegetables_report.pdf),

<sup>91</sup> Di Novi C. (2013) The Indirect Effect of Fine Particulate Matter on Health through Individuals' Life-style, *Journal of Socioeconomics*, 44, pp. 27-36.

La letteratura mostra che gli individui con un basso livello di istruzione presentano una più elevata probabilità di iniziare a fumare, un maggior grado di dipendenza e minore capacità di smettere<sup>92</sup>.

Le risposte dei partecipanti alla sperimentazione confermano tali evidenze: i fumatori abituali sono concentrati tra coloro che hanno raggiunto al massimo un livello di istruzione secondaria inferiore (43,7%), mentre i non fumatori sono le persone che possiedono un titolo di studio più elevato (76,1%) (Tabella 7.4).

Si può però notare che la percentuale dei non fumatori è pari al 68,6%; la quota maggiore è composta dalle donne (75,2%), dai giovani che hanno un'età compresa tra i 25 e 34 anni (71,5%) e da chi possiede un'istruzione universitaria (76,1%). Di contro, sono i giovani adulti di età non superiore ai 24 anni (36,9%), quelli che fanno maggiore uso di tabacco.

**Tabella 7.4 - Abitudine al fumo per genere, età e titolo di studio (valori percentuali sul totale dei rispondenti)**

Genere	ABITUDINE AL FUMO		
	No	Sì	Totale
Femmine	75,2	24,8	100
Maschi	60,3	39,7	100
<b>Classe d'età</b>			
Fino a 24 anni	63,1	36,9	100
25-34 anni	71,5	28,5	100
35-44 anni	69,2	30,8	100
45-54 anni	69,2	30,8	100
55 anni e oltre	67,9	32,1	100
<b>Titolo di studio</b>			
Fino al diploma d'istruzione secondaria di I grado	56,3	43,7	100
Diploma d'istruzione secondaria di II grado e/o titolo post-diploma non accademico	70,9	29,1	100
Laurea e/o titolo post-laurea	76,1	23,9	100
<b>TOTALE</b>	<b>68,6</b>	<b>31,4</b>	<b>100</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

<sup>92</sup> Di Novi C., Jacobs R., Migheli M. (2018) Smoking Inequality across Genders and Socio- economic Classes. Evidence from Longitudinal Italian Data *DEM Working Papers Series 2018-2020*, 152, pp.2-18.

## **PARTE 2**

### **La valutazione dello strumento**

## 8.1 L'organizzazione dei Centri per l'impiego

Come accennato nel Capitolo 1, successivamente allo svolgimento delle prove di PIAAC online gli operatori hanno proposto agli utenti dei Cpi partecipanti alla sperimentazione di rispondere ad un breve questionario di gradimento sull'esperienza condotta<sup>93</sup>.

Una delle prime dimensioni indagate attraverso il questionario è quella organizzativa, riferita cioè all'ambiente inteso come allestimento degli spazi, predisposizione o meno di postazioni dedicate per lo svolgimento dei test, caratteristiche delle dotazioni informatiche rese disponibili, etc.

Nel complesso gli utenti dei Centri per l'impiego che hanno partecipato alla sperimentazione si dicono soddisfatti dell'ambiente in cui sono state effettuate le prove. Nel 56,1% dei casi, infatti, i rispondenti indicano come "molto" funzionale, ai fini dello svolgimento dei test, l'organizzazione e la predisposizione dei luoghi in cui sono stati accolti, mentre solo l'8,1% la ritiene "per nulla" o "poco" funzionale (Figura 8.1).

Le problematiche individuate da questi ultimi possono essere ricondotte, in termini generali, a questioni di carattere tecnico-informatico, a questioni di tipo prevalentemente logistico, oppure a problemi legati alle informazioni ricevute in fase di convocazione, sulle caratteristiche di PIAAC online e, nel complesso, per lo svolgimento dei test.

**Figura 8.1 - L'organizzazione dell'ambiente è stata funzionale allo svolgimento del test? (valori percentuali sul totale dei rispondenti\*).**



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

\*3,7% risposte missing su 3.332 questionari compilati

Con riferimento ai problemi tecnici, che costituiscono la maggior parte di quelli evidenziati, gli utenti segnalano soprattutto difficoltà legate al *browser*, ad un'interfaccia poco efficace, alla connessione internet indicata spesso come troppo lenta ai fini di un'agevole esecuzione dei test e, in generale, all'inadeguatezza della dotazione informatica dei Cpi o delle strutture esterne utilizzate a supporto della realizzazione delle prove. In particolare gli utenti riferiscono come la connessione lenta ed anche intermittente, che talvolta bloccava alcuni test e costringeva a riavviarli, abbia provocato ripercussioni sulla durata delle prove, già evidenziata dalla maggioranza dei rispondenti ed anche dagli operatori come una delle principali criticità nell'utilizzo di PIAAC online, in quanto ritenuta decisamente eccessiva.

Nell'ambito della percentuale, comunque esigua, di chi ha evidenziato criticità, alcuni utenti lamentano, come accennato, difficoltà legate al flusso informativo, in termini di scarso preavviso con cui sono stati convocati presso il Centro per l'impiego, senza ricevere opportune informazioni circa la durata e le caratteristiche delle prove di PIAAC online. Sono complessivamente pochi quelli che segnalano, infine, l'inadeguatezza degli spazi loro dedicati.

L'analisi dei dati disaggregati per regione evidenzia comunque differenze rilevanti, in termini di gradimento per la dimensione organizzativa generale, a seconda della collocazione territoriale dei Centri per l'impiego che hanno accolto gli utenti coinvolti nella sperimentazione.

<sup>93</sup> Vedi par.1.4.2. "Il monitoraggio e la valutazione della sperimentazione: la metodologia".

Gli utenti più insoddisfatti circa l'adeguatezza degli ambienti in cui si sono svolte le prove (in termini di spazi, dotazione informatica, informazioni ricevute, etc.) risiedono prevalentemente nel Lazio e in Campania. In entrambe le Regioni, infatti, il 24% circa delle persone coinvolte ha dichiarato di essere stato accolto in un ambiente organizzato in modo poco funzionale per lo svolgimento del test.

**Tabella 8.1 - Soddisfazione degli utenti per l'organizzazione dell'ambiente, per regione (valori percentuali)**

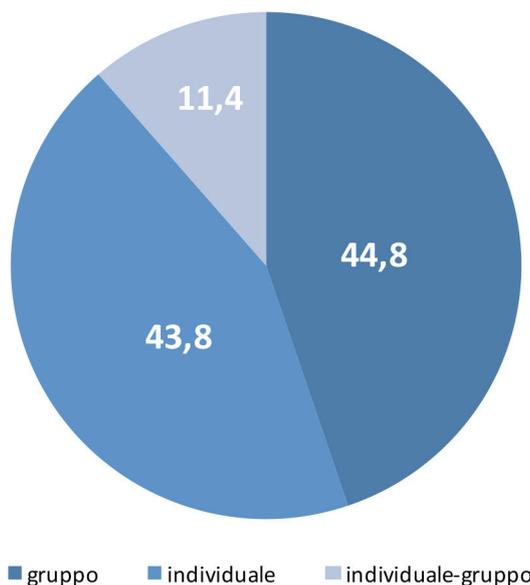
REGIONI	L'organizzazione dell'ambiente è stata funzionale allo svolgimento del test?				
	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Totale
Piemonte	1,7	5,0	38,0	55,3	100
Valle d'Aosta	0,0	9,4	30,2	60,4	100
Lombardia	2,2	3,6	41,0	53,2	100
P.A. Trento	0,0	0,0	25,9	74,1	100
Veneto	0,9	3,2	30,1	65,8	100
Friuli Venezia Giulia	1,5	3,1	32,8	62,6	100
Liguria	0,0	5,4	31,0	63,7	100
Emilia Romagna	1,7	4,2	34,6	59,5	100
Toscana	0,9	4,7	39,1	55,3	100
Umbria	0,7	4,8	39,0	55,5	100
Marche	0,7	2,8	31,7	64,8	100
Lazio	6,9	23,8	41,3	28,1	100
Abruzzo	0,0	5,9	31,1	63,0	100
Molise	0,0	3,3	38,3	58,3	100
Campania	0,4	24,3	41,7	33,6	100
Puglia	0,0	2,4	45,2	52,4	100
Basilicata	0,0	2,1	37,0	61,0	100
Calabria	0,9	3,6	33,0	62,5	100
Sicilia	1,4	8,1	38,0	52,5	100
Sardegna	0,0	5,0	32,1	62,9	100
<b>Totale</b>	<b>1,2</b>	<b>6,9</b>	<b>35,8</b>	<b>56,1</b>	<b>100</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Diversamente, coloro che si sono rivolti, ad esempio, ai Cpi della P.A. di Trento, del Veneto, delle Marche, della Liguria e dell'Abruzzo per la realizzazione delle prove, hanno segnalato come "molto funzionale" l'organizzazione degli spazi dedicati alla sperimentazione in più del 63% dei casi (Tabella 8.1). È importante specificare, a questo proposito, che sull'opinione degli utenti hanno certamente avuto un peso anche le differenti soluzioni organizzative adottate nei diversi contesti territoriali.

Vari elementi, tra cui la tipologia di dotazioni informatiche presenti nei Cpi, la disponibilità di tempi e spazi per accogliere le persone, anche per tempi prolungati quali quelli previsti per i test, così come il numero di operatori da poter dedicare alla sperimentazione, hanno portato le regioni ad optare per modalità di somministrazione di PIAAC online in forma "individuale" (44,8% dei casi), oppure organizzando gli utenti per "gruppi" (43,8% dei casi). In alcuni territori, poi, è stata adottata una combinazione delle 2 modalità nella stessa regione, differenziando l'organizzazione in base alle diverse province o ai singoli Cpi coinvolti (11,4%) (Figura 8.2).

**Figura 8.2 - Modalità di somministrazione di PIAAC online (valori percentuali).**

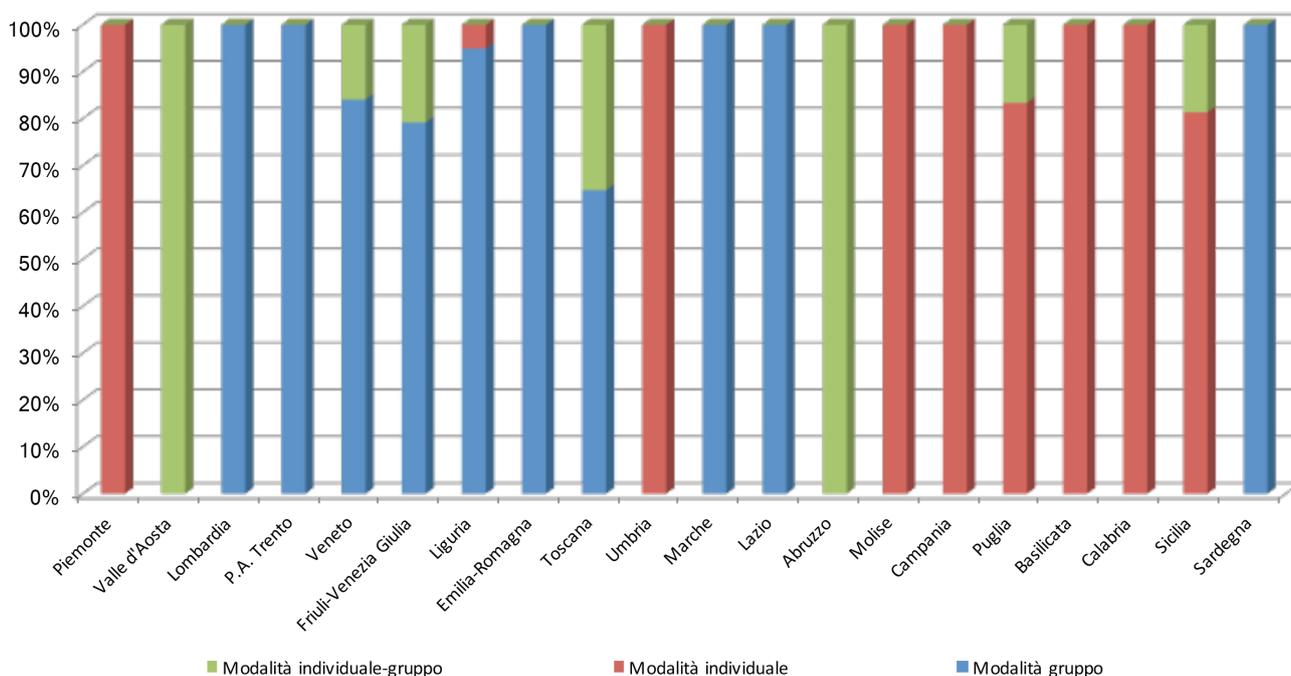


Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

È opportuno tuttavia chiarire che, come si evince dalla Figura 8.3, ciascuna regione ha sostanzialmente optato e adottato una modalità “prevalente” di somministrazione delle prove (di gruppo o individuale) utilizzata in modo prioritario per far svolgere i test di PIAAC online al proprio target coinvolto nella sperimentazione.

L’utilizzo di una seconda modalità, ad integrazione di quella prevalente, è stato infatti circoscritto, nella maggior parte dei territori, a singole Province o, in molti casi, addirittura a singoli Cpi, in risposta ad esigenze organizzative contingenti.

**Figura 8.3 - Modalità di somministrazione di PIAAC online per regione (valori percentuali).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

La somministrazione di gruppo si è svolta prevalentemente avvalendosi di aule informatiche che hanno consentito di gestire contemporaneamente un consistente numero di utenti, richiedendo contestualmente, nella maggioranza dei territori, una buona 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.

Anche se il lavoro di rete con le altre istituzioni formative del territorio è stato spesso risolutivo per poter gestire molteplici utenti e rendere possibile la sperimentazione nei tempi previsti, la scelta di utilizzare modalità di gruppo per lo svolgimento delle prove non è risultata sempre vincente, a causa della complessità e della durata dei test, che, come vedremo nei paragrafi successivi, è stata in media lievemente più elevata nei contesti di compilazione di gruppo rispetto a quelli individuali.

Se leggiamo le risposte fornite dagli utenti alla luce delle informazioni sulle modalità di somministrazione “individuali” o di “gruppo” adottate nei vari territori notiamo, come prima evidenza, che non ci sono differenze significative nella percezione della maggiore o minore funzionalità dell’ambiente che li ha accolti per lo svolgimento delle prove.

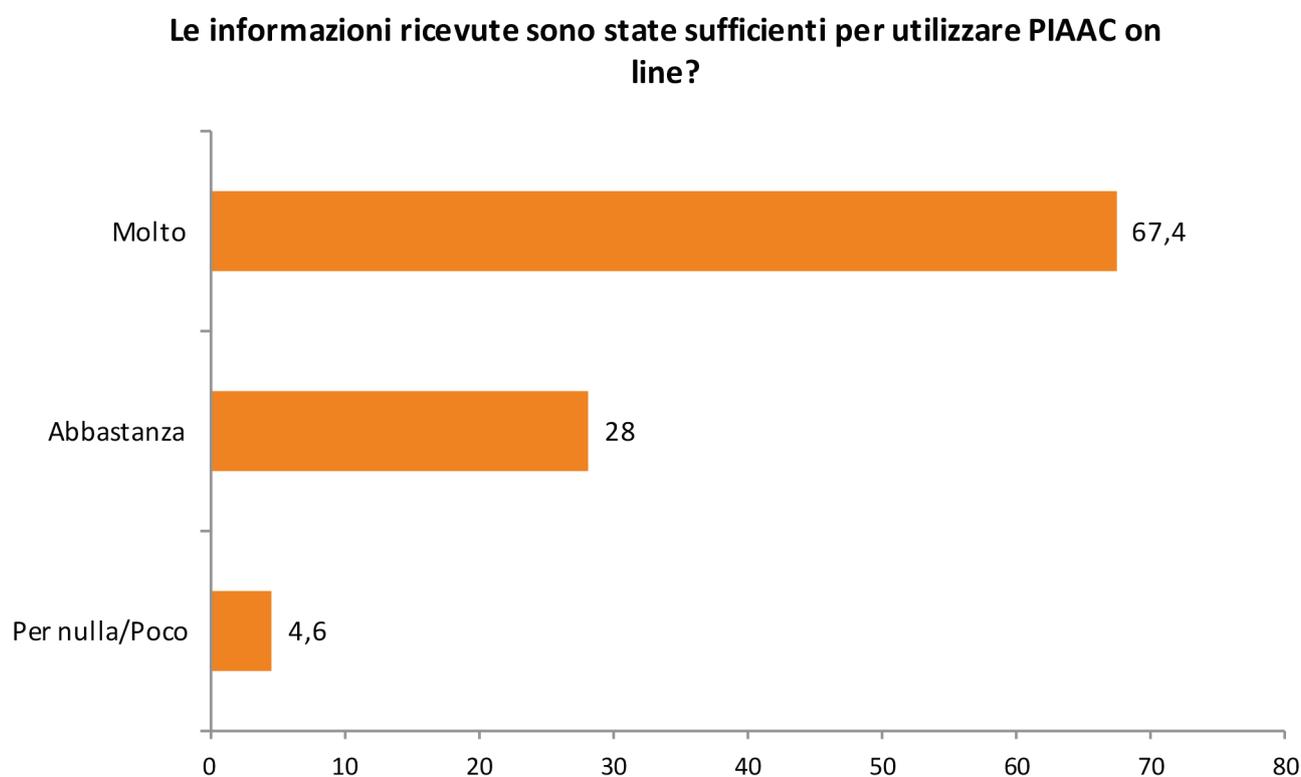
Gli utenti, infatti, si dichiarano complessivamente soddisfatti delle diverse strategie adottate dai Cpi per organizzare gli spazi, allestire postazioni *ad hoc* e mettere a disposizione le relative dotazioni informatiche per svolgere il test, sia nel caso in cui siano stati riuniti con altri utenti in aule informatiche, interne o esterne ai Cpi, sia laddove abbiano affrontato le prove individualmente, su postazioni dedicate.

Dalla lettura delle risposte “aperte”, fornite dagli utenti in fase di compilazione del questionario di gradimento, emerge tuttavia che la maggior parte di coloro che sono stati invitati a svolgere le prove in gruppo ritengono che sarebbe più funzionale una somministrazione di tipo individuale, o comunque in ambienti, spazi e tempi dedicati, tenuto conto anche della complessità di test come PIAAC online.

Infatti, come testimoniano alcuni utenti che si sono avvalsi di aule informatiche, anche quelli afferenti a regioni dove la percentuale di gradimento per l’organizzazione è stata comunque piuttosto elevata – come ad esempio il Veneto o l’Emilia-Romagna – *“per svolgere il test bisogna essere in un ambiente silenzioso e rilassato in quanto si ha bisogno di un’intensa concentrazione e meditazione sui quesiti posti”* e *“serviva più tempo o spazi suddivisi, perché la concentrazione è limitata”*, considerando che anche la lentezza del collegamento o i blocchi del programma non sono stati d’aiuto per la durata e il buon esito delle prove.

Per quel che riguarda la dimensione informativa connessa con la presentazione delle caratteristiche del test e delle modalità di svolgimento, in linea generale gli utenti ritengono che le informazioni ricevute dall’operatore che li ha accolti presso il Cpi siano state sufficienti ed esaustive per utilizzare PIAAC online (67,4%); per contro solo il 4,6% degli utenti coinvolti nella sperimentazione dichiara di non aver ricevuto adeguate indicazioni per poter utilizzare al meglio lo strumento (Figura 8.4). Tra i più soddisfatti per il supporto informativo ricevuto troviamo, ad esempio, gli utenti della Provincia Autonoma di Trento, che hanno espresso un estremo gradimento per il sostegno e l’affiancamento costante degli operatori, dalla fase di convocazione fino a quella di restituzione, ma anche gli utenti della Puglia, che hanno ricevuto accoglienza ed informazioni adeguate partecipando a varie sessioni preparatorie, sia individuali che collettive.

**Figura 8.4 - Soddisfazione degli utenti per le informazioni ricevute (valori percentuali).**



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

In altri territori si registra una soddisfazione più contenuta, attribuibile prevalentemente a particolari situazioni contingenti intervenute nel corso della sperimentazione, che hanno influito sull'organizzazione e sulla realizzazione delle prove, benché in termini generali i giudizi sull'esperienza condotta e sull'utilità del test restino complessivamente positivi.

## 8.2 La durata dei test di PIAAC online

Le modalità e i tempi di somministrazione dei test sono di fondamentale importanza per avere una visione complessiva del livello di *performance* sia dei partecipanti sia dell'organizzazione messa in atto dai Cpi per lo svolgimento dei test. La durata, infatti, è uno degli indicatori in grado fornire indicazioni utili per la valutazione dei risultati della sperimentazione.

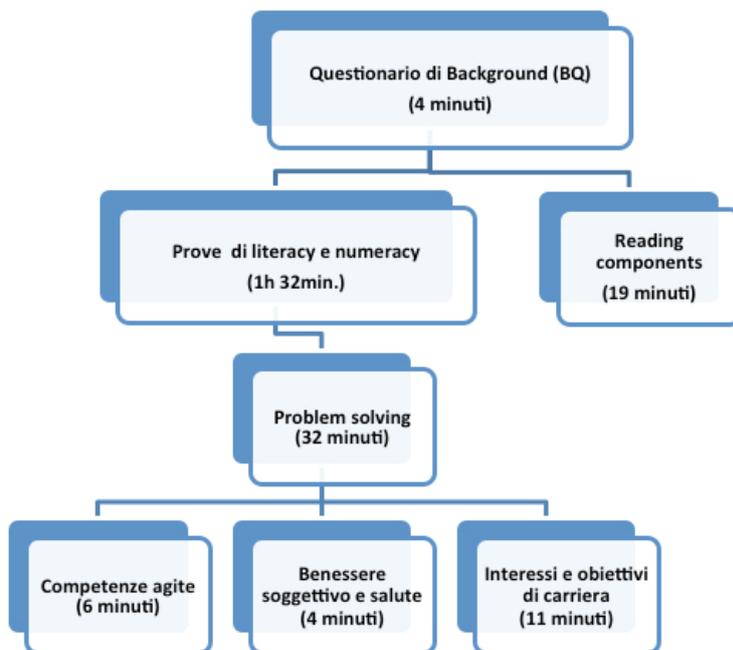
La finalità dell'analisi è individuare i fattori che hanno maggiormente influenzato i tempi di somministrazione del test: la durata media, le modalità organizzative, i fattori socio-demografici e i risultati ottenuti nelle prove cognitive e non cognitive dai partecipanti alla sperimentazione. In particolare, obiettivo dell'analisi della durata media a livello territoriale è quello di individuare analogie tra modelli organizzativi regionali, non per fare una graduatoria tra regioni, ma per comprendere quali siano quelli più performanti. L'analisi dei dati della sperimentazione è orientata, infatti, soprattutto all'individuazione dei punti di forza e di debolezza che possono dar luogo a "processi di apprendimento" in funzione di futuri impieghi del programma PIAAC online.

Prima di descrivere i tempi di somministrazione del test occorre rendere esplicite alcune scelte metodologiche compiute. Non tutti gli utenti hanno terminato il test in una sola giornata (il 12% dei partecipanti). Quasi il 9% dei partecipanti ha interrotto le prove durante la compilazione di un modulo (es. non ha completato il test di *literacy*) per poi riprendere in un altro giorno; in questi casi non è stato possibile calcolare la durata, in quanto il sistema restituisce la data e l'ora di inizio e di fine della sessione. Diversamente, sono stati inseriti nel calcolo coloro che hanno interrotto dopo aver completato un modulo (il 3% circa), poiché in questo caso è stato possibile sommare le durate di esecuzione dei diversi moduli. Inoltre, nel calcolo della durata media sono stati esclusi tutti quei casi, considerati *outlier*, con una durata superiore alle 4 ore (sono poco meno del 4% del totale), in quanto impiegano nella compilazione del test il doppio del tempo medio previsto dall'OCSE. La scelta di considerarli *outlier* nasce dall'ipotesi che questi utenti abbiano interrotto il test per poi riprenderlo in un altro momento della giornata, ad esempio per la pausa pranzo o altri impegni. Inizialmente è stata presa in considerazione l'ipotesi di considerare *outlier* i casi in cui il test durava complessivamente più di 3 ore, ma data la percentuale piuttosto alta di partecipanti con tale durata (il 16% presenta una durata che varia dalle 3 alle 4 ore), si è deciso di non escludere questi casi dall'analisi.

La maggior parte dei partecipanti alla sperimentazione che hanno completato il test in più giorni (il 12% circa) ha eseguito le prove presso un Cpi della Toscana, del Piemonte, della Campania e della Lombardia, mentre tra i partecipanti che hanno "interrotto la compilazione" – prima della conclusione di un modulo – per poi riprenderla in un altro giorno, il 46% lo ha fatto durante le prove di *literacy e numeracy*, mentre il 38% circa durante il *problem solving*.

I tempi previsti dall'OCSE per la somministrazione dell'intero pacchetto sono di circa 120 minuti per l'Italia e la Spagna<sup>94</sup>, mentre la versione diffusa in altri Paesi ne prevede l'esecuzione in 90 minuti. Nello schema che segue è possibile vedere la durata media dei test eseguiti durante la sperimentazione di PIAAC online per ciascun modulo.

### Schema 8.1 - Durata media per modulo.

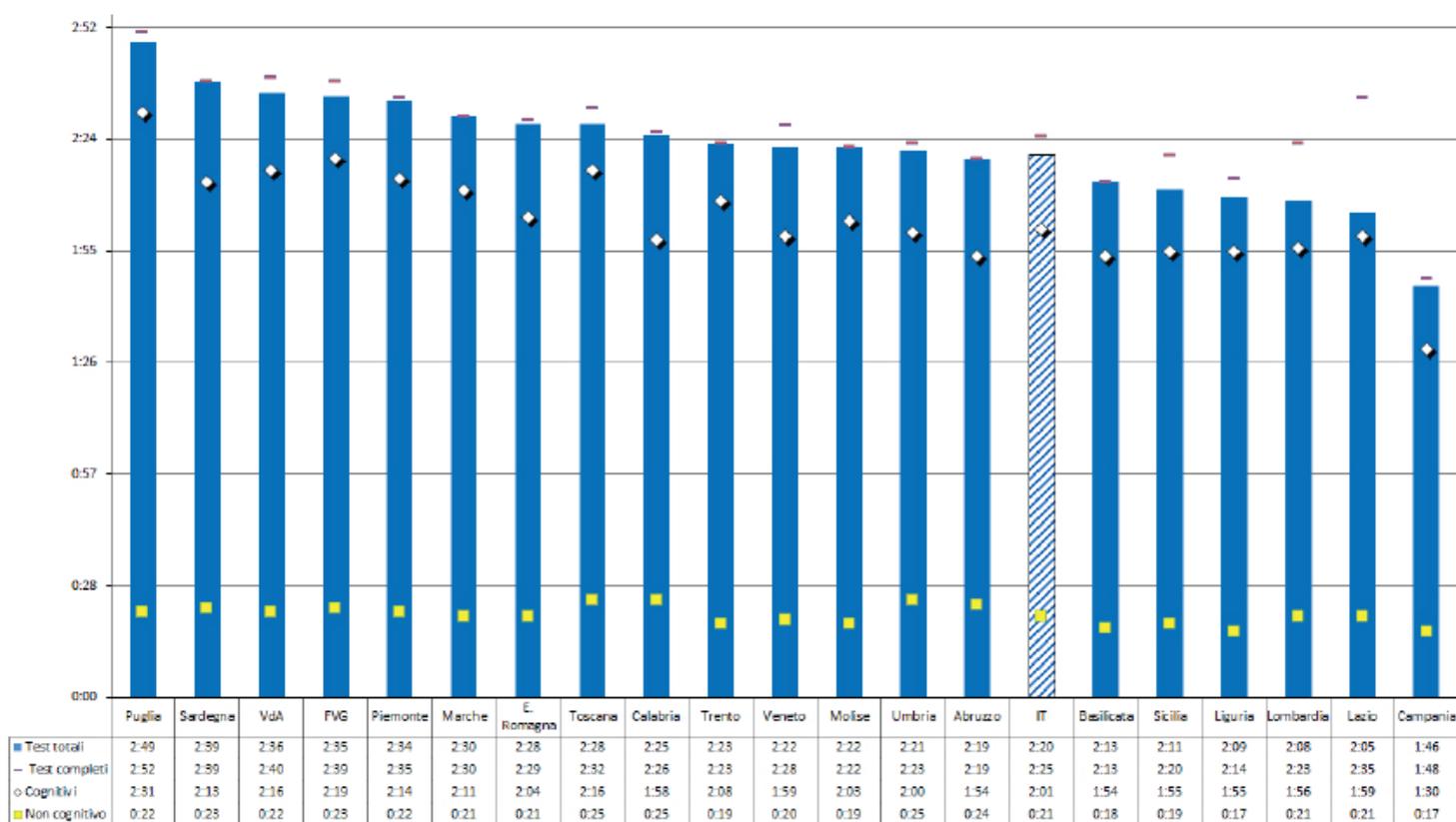


<sup>94</sup> Education & Skills Online Technical Report, pagg. 48 e 49.

La durata media del test è stata di 2 ore e 20 minuti, quindi più elevata di quella prevista dall'OCSE, con tempi medi decisamente più alti in alcune Regioni (Puglia, Sardegna, Valle d'Aosta, ecc.); comunque, in tutte le regioni si è registrata una durata media superiore alle 2 ore, ad eccezione della Regione Campania con una durata media di 1 ora e 46 minuti. Tralasciando per il momento i dati della Puglia e della Campania, che vedremo in seguito, tra tutte le regioni si rileva una differenza media di poco più di mezz'ora (34 minuti), che diminuisce leggermente (27 minuti) se si considera la durata calcolata solo sui test completati. Tuttavia, dall'analisi del *ranking* tra la durata dei test completati e quella dei test non completati, non si registrano sostanziali differenze. Fa eccezione il Lazio, dove si registra un elevato tasso di test non completati, che hanno tempi decisamente più bassi (Figura 8.5).

Abbastanza lineare fra tutte le regioni è la durata media dei test non cognitivi, con tempi leggermente inferiori a quelli indicati dall'OCSE, mentre rilevanti differenze si registrano nei test cognitivi.

**Figura 8.5 - Confronto tra il tempo medio di somministrazione totale e dei test cognitivi e non cognitivi (valori in ore).**



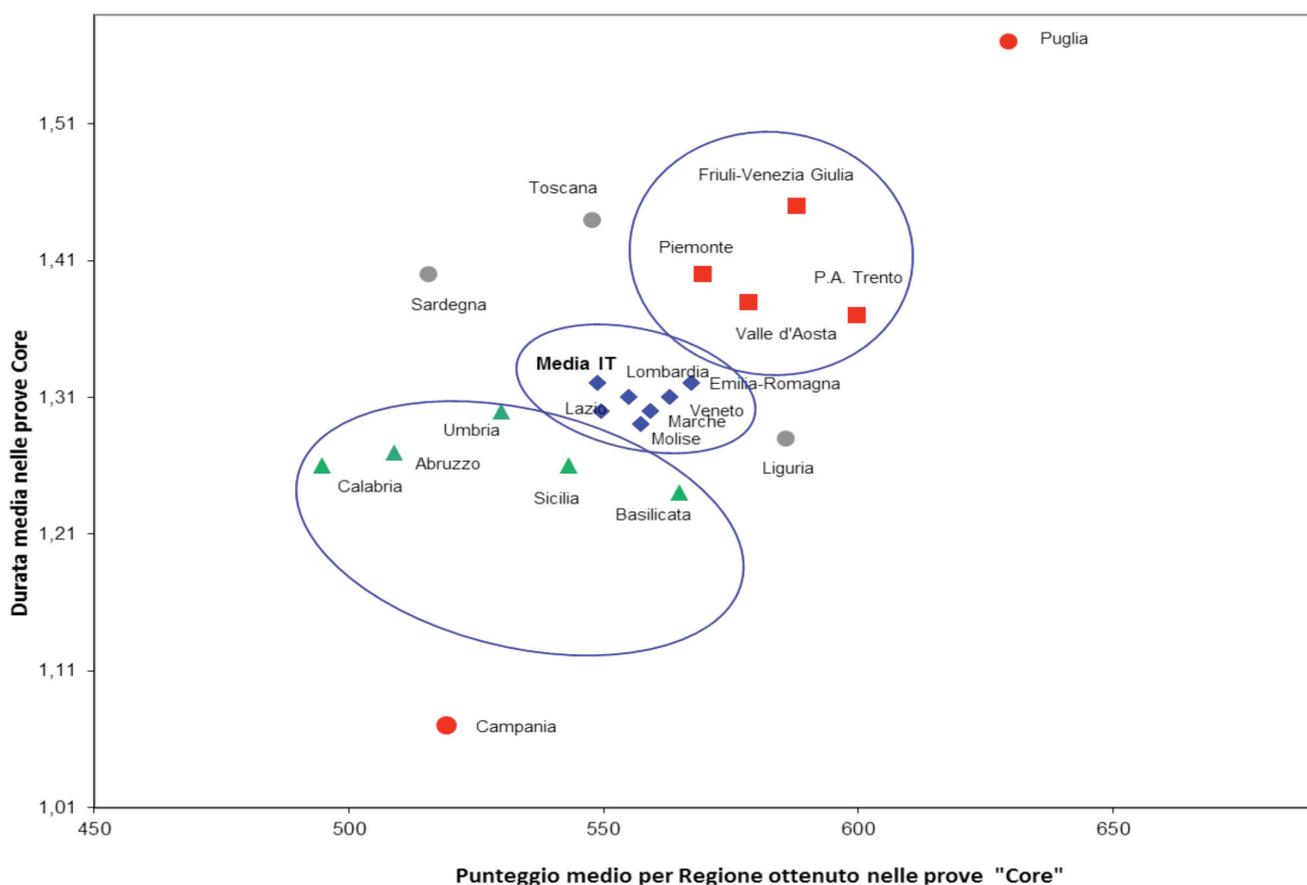
Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Tra questi ultimi, le prove "core", literacy e numeracy, rappresentano quelle con una durata maggiore. Infatti, si tratta di prove adattive che prevedono percorsi più articolati e in tal senso possono essere spiegate, in parte, le differenze nella tempistica di somministrazione che si rilevano tra le regioni. A questo proposito, è stata esplorata la relazione esistente tra la durata e la somma dei punteggi medi ottenuti nelle prove di literacy e numeracy in ciascuna regione.

Nella Figura 8.6 si può visualizzare, sul piano cartesiano, la posizione delle regioni e la loro aggregazione in base al punteggio medio ottenuto (sull'asse dell'ascisse) e la durata media delle prove *core* (sull'asse delle ordinate):

1. Il primo gruppo, quello più performante, è costituito da Regioni del Nord (Piemonte, Valle d'Aosta, Friuli Venezia Giulia e Provincia Autonoma di Trento), che presentano punteggi piuttosto alti e una durata altrettanto elevata.
2. Il secondo gruppo, quello più numeroso, è costituito da Regioni del Centro-nord, con l'aggiunta del Molise, che ottengono punteggi abbastanza alti, corrispondenti nella maggior parte dei casi al Livello 3, ma non sempre in entrambe le prove, con una durata media di 1,30 ore circa.
3. Il terzo gruppo è costituito da cinque Regioni del Centro-sud, caratterizzate da punteggi piuttosto bassi, corrispondenti al Livello 2 di entrambe le prove, con l'unica eccezione della Sicilia – che raggiunge un punteggio in *literacy* di Livello 3 - e una durata leggermente più bassa della media.

**Figura 8.6 – Confronto tra durata media e punteggio ottenuto nelle prove *core* (somma dei punteggi di *literacy* e *numeracy*) dagli utenti, per regione.**



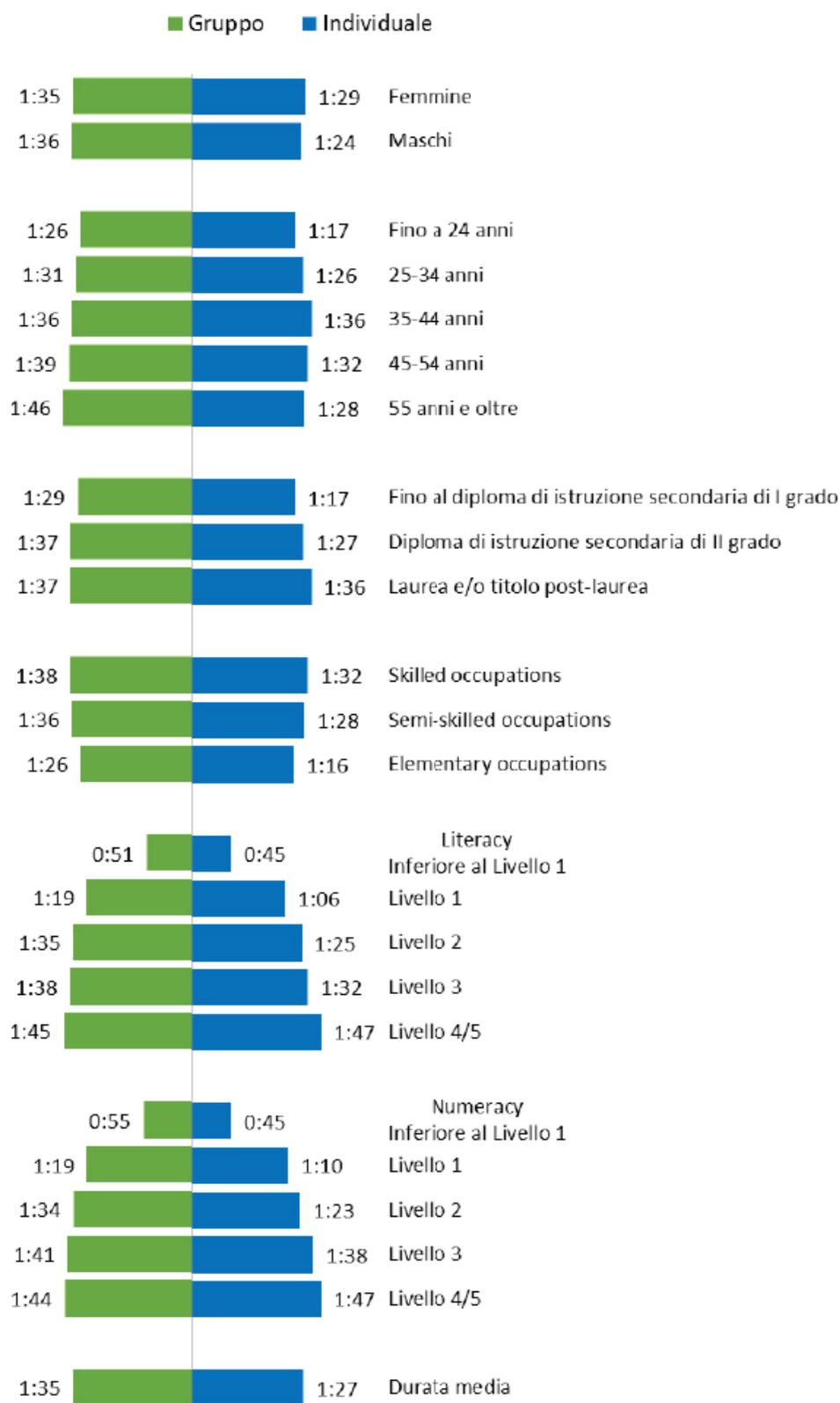
Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Restano fuori la Toscana, la Sardegna e la Liguria: le prime due con una durata abbastanza ampia ed un punteggio molto vicino al punteggio medio italiano (Toscana) o corrispondente al Livello 2 (Sardegna); la Liguria invece è l'unica regione con un punteggio piuttosto alto in entrambe le prove e una durata media abbastanza bassa.

Anche la Puglia e la Campania non rientrano in alcun raggruppamento, ma hanno una posizione ben definita e si pongono agli antipodi: la prima con il punteggio medio e la durata media più alti; la seconda con entrambi gli indicatori a livelli molto bassi.

Una tale configurazione evidenzia una relazione tra la durata media e il punteggio ottenuto, influenzato a sua volta dalla tipologia di percorso che gli utenti fanno nell'esecuzione dei test. Ad esempio, coloro che nelle prove *core* vengono indirizzati nel "*testlet 3*", il più difficile, presentano valori piuttosto elevati sia in termini di punteggio, sia di durata. Questa spiegazione, tuttavia, non è valida in assoluto (il punteggio e la durata della Liguria lo confermano), anche se il punteggio ottenuto e il percorso effettuato rappresentano sicuramente elementi che possono influenzare la durata del test. Un ulteriore fattore in grado di influenzare la durata dei test è rappresentato dalle modalità organizzative adottate dai Cpi per la somministrazione delle prove. Come già evidenziato nel paragrafo precedente, sono state utilizzate due modalità di somministrazione: in forma *individuale* o organizzando *gruppi* di utenti. Quasi l'89% delle regioni ha optato per una delle due modalità, mentre il restante 11% le ha utilizzate entrambe. Per categorizzare meglio questa informazione sono state analizzate solo le informazioni relative ad un'unica modalità di somministrazione (escludendo quei record non riconducibili ad una somministrazione individuale o di gruppo).

**Figura 8.7 - Durata media delle prove core a seconda della modalità di somministrazione delle prove, per genere, età, titolo di studio, categoria professionale, livello di literacy, livello di numeracy (ore).**



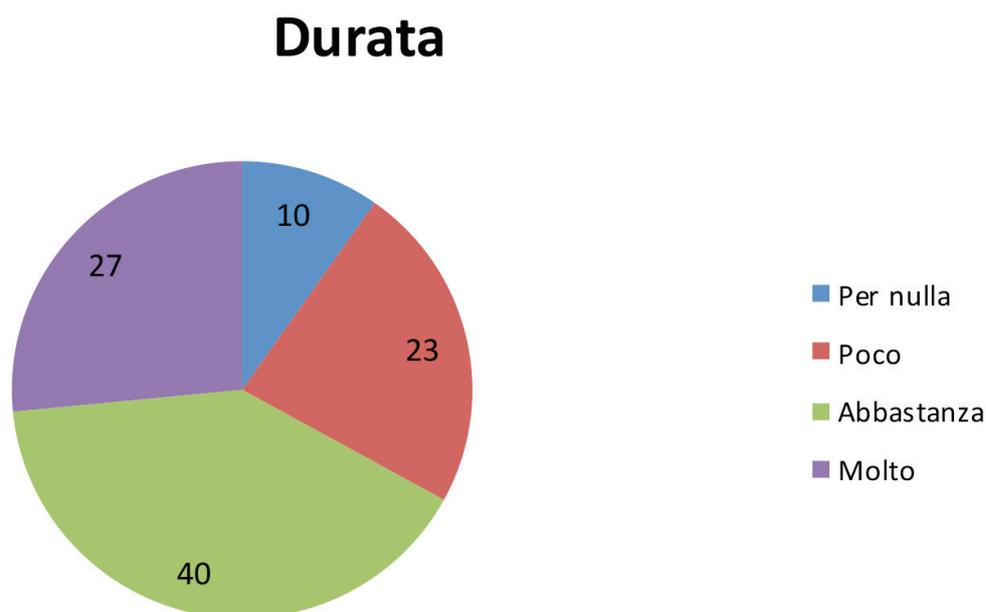
Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Come mostra la Figura 8.7, la durata media delle prove *core* (*literacy e numeracy*) è stata generalmente più breve per gli utenti che hanno compilato il test in forma “individuale”, mentre i “gruppi” hanno impiegato in media otto minuti in più, che nel caso degli over 55 sono diventati 18 minuti. Tale differenza si azzera quasi completamente per gli utenti in possesso di una laurea.

Nella Figura 8.7 è visualizzata in maniera molto netta la relazione, già descritta in precedenza a livello generale, tra l’aumento della durata e il livello raggiunto nelle prove. In relazione alle due modalità di somministrazione, c’è una differenza di tredici minuti nel Livello 1 per coloro che hanno compilato il test in gruppo; divario che decresce fino a due minuti per il Livello 4/5. Si può ipotizzare che le modalità organizzative impattano più sugli utenti “più deboli” (categorie con basso titolo di studio, over 55, *elementary occupations*, livello basso in *literacy e numeracy*), molto probabilmente perché sono poco abituati a sostenere prove di questo tipo, che hanno svolto in aule informatiche insieme ad altre persone.

Importanti informazioni giungono anche dalle risposte degli utenti al questionario di soddisfazione somministrato al termine delle prove, nel quale viene loro chiesta un’opinione in merito al tempo impiegato nella compilazione di PIAAC online. Il 67% dei rispondenti si ritiene “molto” o “abbastanza soddisfatto”, mentre il 23,2% poco e il 9,8% per nulla (Figura 8.8). Inoltre, dei 645 utenti che hanno utilizzato la domanda finale del questionario per esprimere le loro considerazioni rispetto allo strumento utilizzato, più di un quarto di essi, pari al 25,7%, ha segnalato la durata come una delle criticità più rilevanti. Alcuni utenti hanno anche associato l’eccessiva durata di somministrazione a problemi informatici (connessione lenta o computer poco efficienti), anche se i dati rilevati non consentono, purtroppo, di stabilire una relazione certa tra queste problematiche e la durata di somministrazione.

**Figura 8.8 - Grado di soddisfazione degli utenti rispetto alla durata delle prove di PIAAC online (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**

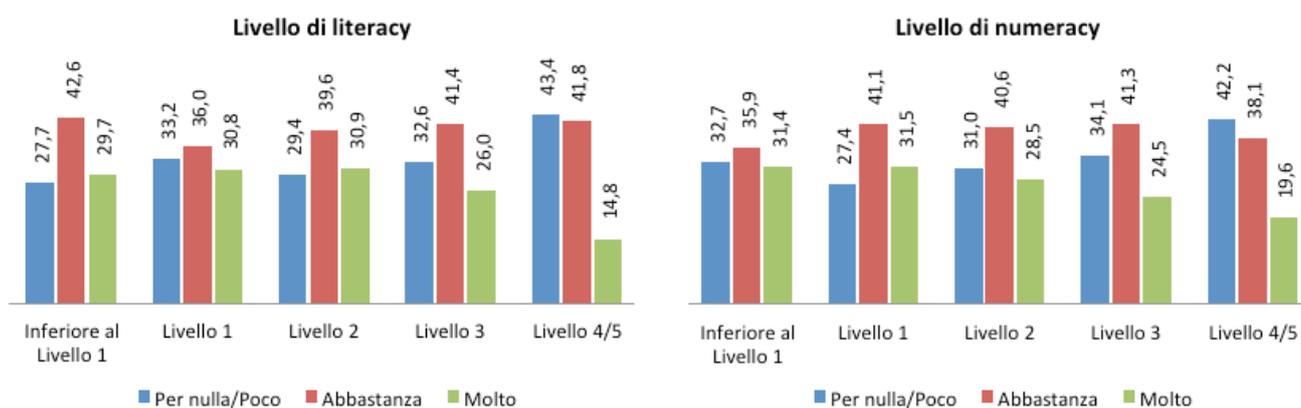


Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Esiste invece una relazione tra il tempo medio impiegato per eseguire i test e la percezione degli utenti in merito all'utilità dello strumento: in linea di massima, all'aumentare del tempo medio impiegato diminuisce il livello di soddisfazione degli utenti, soprattutto tra chi ha raggiunto il Livello 4/5 nelle prove *core*; così come all'aumentare del livello raggiunto in *literacy* e *numeracy* cresce la percentuale di coloro che sono poco o per nulla soddisfatti della durata del test (Figura 8.9). Va comunque ribadito che per la maggior parte dei partecipanti la durata non è stata percepita come un problema.

Si evidenzia infine che molti degli utenti che lamentano tempi troppo lunghi, soprattutto nelle prove cognitive, sono consapevoli dell'utilità dello strumento così com'è, "... abbreviandolo, potrebbe perdere di efficacia", oppure "troppo lungo ma utile per comprendere le proprie competenze". Sono stati molti gli utenti che nei commenti, pur lamentando l'eccessiva durata nelle prove, ne hanno riconosciuto l'utilità. Alcuni utenti invece erano piuttosto preoccupati perché la "durata eccessiva tende a far diminuire il livello di concentrazione", e ciò potrebbe "falsare il risultato finale". Si noti che queste considerazioni sono state fatte proprio da coloro che hanno raggiunto il livello massimo nelle prove *core*.

**Figura 8.9 - Grado di soddisfazione degli utenti per livello raggiunto in *literacy* e *numeracy* (valori percentuali).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

### 8.3 La fase di compilazione

L'attività di monitoraggio e valutazione della sperimentazione di PIAAC online ha permesso di raccogliere preziose informazioni anche riguardo la percezione degli utenti in merito ad eventuali difficoltà incontrate durante l'utilizzo dello strumento e nello svolgimento delle prove. In particolare, la prima parte del questionario rileva i seguenti aspetti:

- comprensione dei contenuti, ovvero la facilità o la difficoltà con cui gli utenti hanno compreso le istruzioni per lo svolgimento delle prove e i quesiti presenti nei diversi moduli di cui si compone lo strumento;
- modalità di compilazione, ovvero il livello di facilità/difficoltà percepito in merito allo svolgimento delle prove in modalità online (scelta di categorie da menù a tendina, passaggio da una schermata all'altra, link ipertestuali, uso simulato di posta elettronica ecc.);
- ambiente informatico, ovvero il livello di facilità/difficoltà percepito dagli utenti in relazione al loro approccio con il software di PIAAC online (velocità, veste grafica, collegamento internet ecc.);
- durata, ovvero il livello di facilità/difficoltà percepita in riferimento alla durata dei test.

Complessivamente i dati mostrano che la maggior parte degli utenti ritiene “molto facile” o “abbastanza facile” la compilazione dei test, soprattutto in termini di modalità di compilazione (86,8%), ma anche in relazione alla comprensione dei contenuti (85,6%) e all’ambiente informatico (85,7%). Le maggiori criticità sono state rilevate invece in merito alla durata delle prove: il 33% degli utenti ha infatti segnalato difficoltà connesse alla durata dei test, ritenuta eccessiva e spesso causa di perdita di concentrazione e di motivazione<sup>95</sup> (Tabella 8.2).

**Tabella 8.2 - Quanto ritiene facile la compilazione di PIAAC online in termini di comprensione dei contenuti, modalità di compilazione, ambiente informatico e durata del test? (valori percentuali sul totale dei rispondenti)**

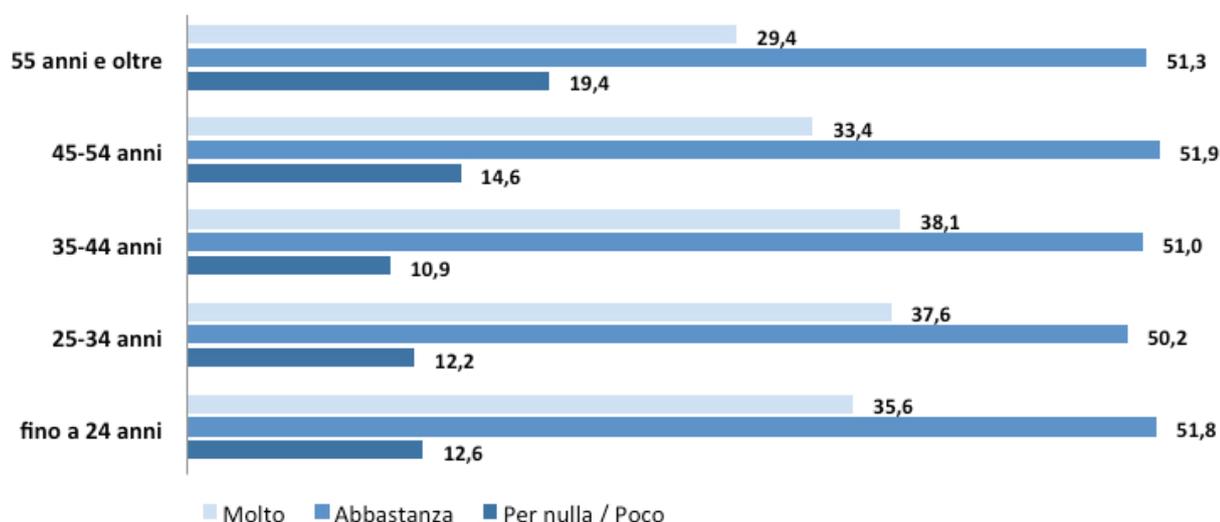
	COMPRESIONE DEI CONTENUTI	MODALITÀ DI COMPILAZIONE	AMBIENTE INFORMATICO	DURATA
Per nulla / Poco	14,4	13,1	14,3	33,0
Abbastanza	58,8	51,1	47,5	40,5
Molto	26,8	35,7	38,2	26,5
Totale	100	100	100	100

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

È interessante notare come la percezione degli utenti in riferimento alla facilità di compilazione dei test di PIAAC online sia influenzata da fattori socio-anagrafici quali l’età e il titolo di studio.

La Figura 8.10 mostra, ad esempio, che al crescere dell’età degli utenti aumenta anche la quota di coloro che ritengono “per nulla” o “poco” facile l’esecuzione dei test in relazione alle modalità di compilazione: si passa infatti dal 12% circa degli utenti più giovani (fino ai 34 anni) al 19,4% degli ultracinquantenni.

**Figura 8.10 - Facilità nella compilazione di PIAAC online per classe d’età (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**

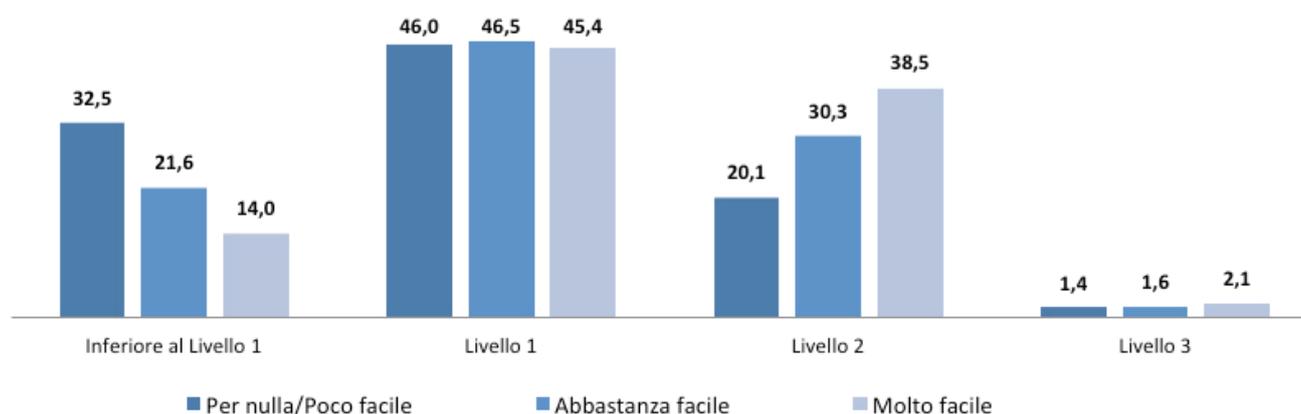


Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

<sup>95</sup> Vedi par. 8.2.

Tale risultato può essere attribuito primariamente all'esistenza di un *digital divide* tra le fasce d'età più giovani e quelle più mature; un risultato, dunque, che indica 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: sempre più spesso le persone cercano lavoro sulla rete e le imprese la usano per la ricerca del personale. Aumenta così la distanza, in termini di "occupabilità"<sup>96</sup>, tra chi è capace di appropriarsi delle nuove tecnologie e chi no. A conferma di questa ipotesi si riportano di seguito 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 8.11).

**Figura 8.11 - Livello ottenuto dagli utenti nelle prove di *problem solving* in base al grado di facilità/difficoltà percepito in merito alle modalità di compilazione di PIAAC online (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 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* (Figura 8.11): tra chi raggiunge il Livello 2, infatti, sono più numerosi coloro che ritengono facile la compilazione dei test (38,5%); all'opposto, tra chi si colloca al Livello inferiore a 1 è maggiore la quota di individui che hanno avuto difficoltà nello svolgimento delle prove (32,5%).

Tra questi ultimi, gli ultracinquantenni costituiscono la quota più elevata di coloro che hanno ottenuto un punteggio inferiore al Livello 1 (61,5%), mostrando dunque di avere qualche difficoltà ad operare in ambienti tecnologicamente complessi per risolvere problemi quotidiani, legati ad esempio all'uso della posta elettronica, alla ricerca di informazioni sul Web o all'utilizzo di fogli di calcolo. Diversamente, gli utenti più giovani (fino ai 34 anni) conseguono più spesso punteggi di Livello 1 (in circa il 50% dei casi) e di Livello 2 (in circa il 29% dei casi, ad esclusione della fascia più giovane d'età, gli *under 24* anni), confermando così di possedere competenze digitali di livello più elevato (Tabella 8.3).

<sup>96</sup> Il termine "occupabilità" si riferisce alla capacità degli individui di essere occupati o di saper cercare attivamente, trovare e mantenere un lavoro. L'occupabilità si riferisce dunque all'abilità nell'ottenere un impiego (un primo o un nuovo impiego) quando necessario. Accrescere l'occupabilità è generalmente un obiettivo prioritario delle politiche europee per l'occupazione e a esso sono orientati molti interventi cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo.

**Tabella 8.3 - Livello ottenuto dagli utenti nelle prove di *problem solving* in base al grado di facilità/difficoltà percepito in merito alle modalità di compilazione di PIAAC online, per classe d'età (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**

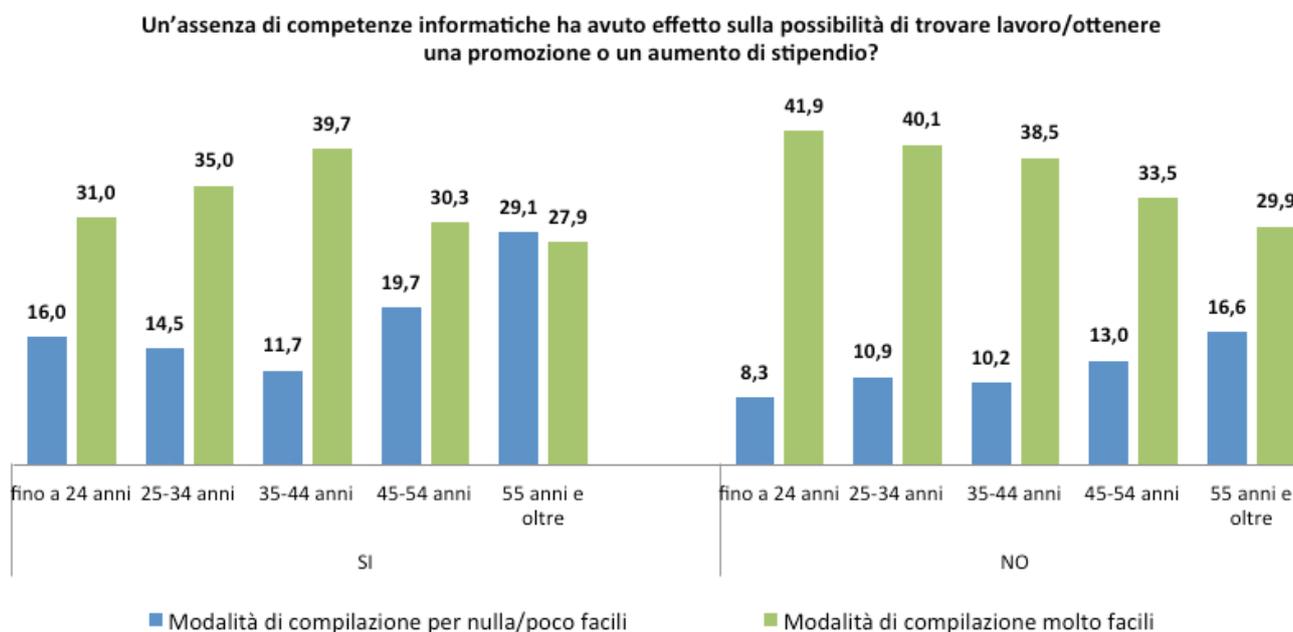
CLASSE D'ETÀ	LIVELLO PROBLEM SOLVING	Modalità di compilazione		
		Per nulla/Poco facile	Abbastanza facile	Molto facile
fino a 24 anni	Inferiore al Livello 1	35,3	18,5	7,1
	Livello 1	51,5	52,1	46,9
	Livello 2	13,2	29,1	43,6
	Livello 3	-	0,3	2,4
	Totale	100	100	100
25-34 anni	Inferiore al Livello 1	13,5	11,6	9,9
	Livello 1	53,1	46,0	41,9
	Livello 2	29,2	39,3	45,7
	Livello 3	4,2	3,1	2,5
	Totale	100	100	100
35-44 anni	Inferiore al Livello 1	30,3	21,0	13,3
	Livello 1	40,9	43,1	40,6
	Livello 2	28,8	34,0	43,5
	Livello 3	-	2,0	2,6
	Totale	100	100	100
45-54 anni	Inferiore al Livello 1	42,1	33,0	24,6
	Livello 1	40,6	43,5	55,0
	Livello 2	15,9	22,1	19,4
	Livello 3	1,4	1,4	1,0
	Totale	100	100	100
55 e oltre anni	Inferiore al Livello 1	61,5	36,1	24,4
	Livello 1	35,9	51,1	49,9
	Livello 2	2,6	12,8	24,4
	Livello 3	-	-	1,3
	Totale	100	100	100

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Si evidenzia, infine, che tra gli utenti che credono che l'assenza di competenze informatiche abbia in qualche modo influito sulla possibilità di trovare lavoro o di ottenere una promozione o un aumento di stipendio<sup>97</sup>, è elevata la quota di over 55 che considerano "poco o per nulla" facile lo svolgimento delle prove in modalità on line (29,1%). Diversamente, tra chi scarta l'ipotesi che un'assenza di *digital skills* abbia avuto effetti negativi sul lavoro, troviamo percentuali più elevate di giovani che considerano facili le modalità di compilazione dei test (Figura 8.11).

<sup>97</sup> Cfr. Cap. 6 "Competenze agite".

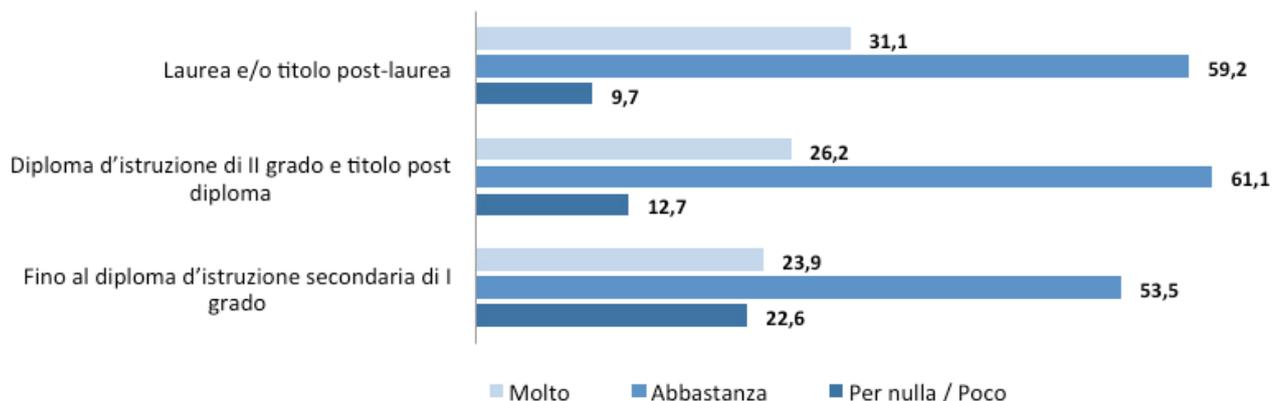
**Figura 8.12 - Distribuzione degli utenti che imputano o meno all'assenza di competenze informatiche effetti sulla possibilità di trovare lavoro in base al grado di facilità percepita rispetto alla compilazione di PIAAC online, per classe d'età (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Analogamente, ai livelli di istruzione più elevati corrisponde una maggiore facilità percepita in relazione alla comprensione dei contenuti delle prove sostenute. La Figura 8.13 mostra infatti che, tra chi possiede una laurea o un titolo di studio post-laurea, è maggiore la quota di coloro che ritengono “abbastanza” o “molto” facile comprendere i testi proposti da PIAAC online (90,3%), contro una percentuale sensibilmente più bassa di individui poco istruiti che hanno compreso senza problemi i contenuti delle prove (77% circa).

**Figura 8.13 - Facilità nella compilazione di PIAAC online per titolo di studio (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

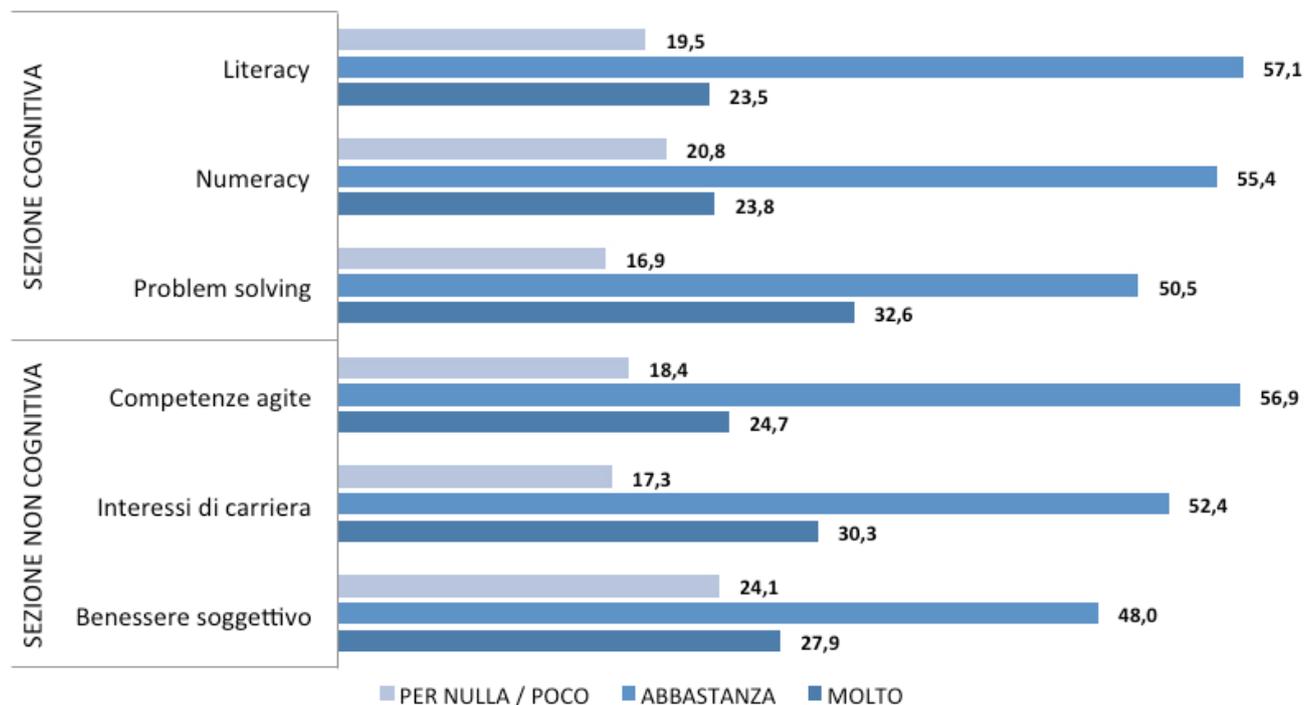
Si segnala, infine, la difficoltà incontrata dagli utenti nel collocarsi all'interno della classificazione ISCO 2008, proposta sia nel questionario di *background*, sia nel modulo interessi e obiettivi di carriera, al fine di rilevare la categoria professionale di appartenenza dei rispondenti e/o il lavoro da essi desiderato o ricercato. A tal proposito, gli utenti affermano infatti di aver avuto problemi nel "trovare il giusto inquadramento lavorativo..." o che "le opzioni presenti erano insufficienti...", e così via, evidenziando come la modalità con la quale viene chiesto loro di classificarsi professionalmente sia per alcuni poco intuitiva e di difficile comprensione.

## 8.4 L'utilità di PIAAC online

Gli utenti coinvolti nella sperimentazione di PIAAC online sono stati invitati ad esprimere la propria opinione anche in merito all'utilità dello strumento relativamente ad alcuni aspetti che riguardano le loro competenze e il loro orientamento nella ricerca di lavoro.

Complessivamente, lo strumento viene percepito come "abbastanza utile" dalla maggior parte degli individui coinvolti nella sperimentazione, con percentuali che oscillano dal 48,0% al 57,1% degli utenti a seconda della sezione e della prova considerata (Figura 8.14).

**Figura 8.14 - PIAAC online 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 sul totale dei rispondenti).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Le prove di *problem solving* presentano un giudizio mediamente più favorevole rispetto alle altre: il 32,6% degli utenti considera, infatti, “molto utile” questa parte dei test cognitivi.

Analogamente, il modulo “Interessi e obiettivi di carriera”, dedicato all’individuazione delle preferenze degli utenti riguardo i diversi tipi di attività e ambienti lavorativi e il loro livello di intenzionalità nella ricerca attiva di nuove opportunità professionali e/o di formazione aggiuntiva, viene considerato “molto utile” dal 30,3% dei rispondenti.

Gli utenti infatti hanno affermato con una certa frequenza (attraverso una domanda aperta nel questionario di gradimento) che la sezione dello strumento dedicata agli interessi di carriera 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. Questo strumento “*allarga le prospettive relative alle tipologie di impiego verso le quali potersi orientare*”, affermano i rispondenti.

Emerge, dunque, in termini generali, che il modulo non cognitivo basato sulla teoria delle personalità professionali di Holland<sup>98</sup> offre la possibilità di cercare lavoro in sintonia con i propri interessi e aspettative professionali e con le proprie competenze e attitudini per gran parte degli individui che hanno utilizzato PIAAC online presso i Centri per l’impiego.

Si segnala, a tal proposito, che l’ANPAL mette a disposizione di utenti e operatori uno strumento di orientamento online, chiamato *Interest Profiler*, che si basa, come PIAAC, sul modello delle tipologie professionali di Holland.

<sup>98</sup> Cfr. Cap. 7 “interessi e obiettivi di carriera”.

PIAAC online è certamente uno strumento più complesso, che permette di rilevare informazioni su un maggior numero di aspetti: i livelli di *proficiency* nei domini di *literacy*, *numeracy* e *problem solving*, il grado di utilizzo delle competenze possedute, le preferenze di un individuo per i diversi tipi di attività e ambienti lavorativi, il livello di “intenzionalità” nel cercare nuove opportunità professionali o una formazione orientata al lavoro, il benessere soggettivo, ecc. È uno strumento, quindi, che ben si adatta a diverse tipologie di soggetti alla ricerca di lavoro rispetto ai quali è possibile raccogliere informazioni di tipo qualitativo, finalizzate alla definizione di una valutazione complessiva della condizione personale e lavorativa dell’utente che consente la stesura di un Patto di servizio personalizzato mirato ed efficace.

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*”. PIAAC online, infatti, restituisce una lista di professioni costruita in base al sistema statunitense O\*Net (*Occupational Information Network*), che pur essendo il riferimento sul quale il Sistema informativo sulle professioni italiano ha fondato la propria rilevazione<sup>99</sup>, mantiene 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 Centro per l’impiego che, nell’ambito del colloquio di restituzione dei risultati delle prove, cognitive e non, dovrà valorizzare gli esiti dei test e costruire 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. In primo luogo, i dati mostrano che esso diminuisce al crescere dell’età. Infatti, mentre tra i più giovani (fino ai 35 anni) si rilevano quote abbastanza elevate di individui che ritengono molto utili le diverse sezioni dello strumento, tra coloro che appartengono alle classi d’età più avanzate (oltre i 45 anni) si riscontrano le più alte percentuali di utenti che considerano PIAAC online “per nulla” utile (Tabella 8.4). Gli over 45, infatti, hanno frequentemente dichiarato 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, i più giovani ritengono che lo strumento sia utile per incrementare la propria autostima e la propria motivazione alla ricerca attiva di un nuovo impiego, pur considerando la partecipazione alla sperimentazione come un’esperienza estemporanea che, di fatto, non ha modificato la propria situazione.

PIAAC online, infatti, pur costituendo senza dubbio uno strumento utile all’accompagnamento e 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 più efficace le relazioni tra i diversi soggetti coinvolti. Lo stesso D.lgs. 150/2015 definisce, infatti, un modello di governance “*multilivello*” dei servizi per l’impiego, che non riguarda solo il rapporto tra livello nazionale e regionale, ma anche quello tra operatori pubblici e privati, al fine di garantire una migliore qualità del servizio e fornire alle persone strumenti che consentano loro di adattarsi ai cambiamenti del tessuto produttivo e alle nascenti esigenze del mercato del lavoro.

<sup>99</sup> Per maggiori informazioni sul “Sistema informativo integrato sulle professioni” si rimanda al portale [professionioccupazione.isfol.it](http://professionioccupazione.isfol.it); per il sistema O\*Net si veda [online.onetcenter.org](http://online.onetcenter.org).

Lo strumento “non può sostituire il rapporto umano che esiste nei colloqui...”, “spero che uno strumento di questo tipo non sostituisca un confronto faccia a faccia con eventuali datori di lavoro...” scrivono gli utenti che hanno utilizzato PIAAC online, evidenziando ancora una volta come sia importante fornire alle persone un’adeguata informazione su tutte le opportunità formative e occupazionali presenti sul territorio e una più completa offerta di servizi specializzati che sappiano supportarli nella scelta del percorso di politica attiva più adatto a loro.

**Tabella 8.4 – Utilità percepita in relazione alle diverse sezioni di PIAAC online, per classi di età (valori percentuali sul totale dei rispondenti)**

UTILITÀ PERCEPITA	CLASSE DI ETÀ					TOTALE
	fino a 24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45-54 anni	55 anni e oltre	
<b>PROVE COGNITIVE</b>						
<i>Literacy</i>						
<i>Per nulla</i>	16,8	19,6	19,6	28,0	15,9	100
<i>Poco</i>	21,0	28,4	23,2	16,6	10,8	100
<i>Abbastanza</i>	19,9	28,1	23,2	19,3	9,5	100
<i>Molto</i>	18,5	29,0	25,5	19,0	8,1	100
<i>Numeracy</i>						
<i>Per nulla</i>	16,4	21,6	20,7	26,7	14,7	100
<i>Poco</i>	20,3	28,5	21,4	19,0	10,8	100
<i>Abbastanza</i>	19,8	28,0	23,4	19,1	9,7	100
<i>Molto</i>	19,6	29,4	25,2	18,3	7,5	100
<i>Problem solving</i>						
<i>Per nulla</i>	17,1	22,5	15,3	30,6	14,4	100
<i>Poco</i>	20,6	23,4	23,7	20,3	12,0	100
<i>Abbastanza</i>	19,7	27,6	22,8	20,0	9,9	100
<i>Molto</i>	20,0	31,7	24,6	16,8	7,0	100
<b>PROVE NON COGNITIVE</b>						
<i>Competenze agite</i>						
<i>Per nulla</i>	17,6	24,2	24,2	22,0	12,1	100
<i>Poco</i>	21,1	30,4	21,3	17,4	9,9	100
<i>Abbastanza</i>	18,9	27,4	24,4	19,2	10,1	100
<i>Molto</i>	20,9	28,8	23,2	19,5	7,8	100
<i>Interessi e obiettivi di carriera</i>						
<i>Per nulla</i>	17,0	26,1	23,9	26,1	6,8	100
<i>Poco</i>	16,7	28,3	23,8	18,6	12,6	100
<i>Abbastanza</i>	17,9	28,5	24,6	19,1	9,8	100
<i>Molto</i>	24,3	27,3	21,6	18,9	7,8	100
<i>Benessere soggettivo e salute</i>						
<i>Per nulla</i>	16,5	29,5	25,9	20,9	7,2	100
<i>Poco</i>	19,0	31,6	23,3	17,3	8,7	100
<i>Abbastanza</i>	18,2	28,4	24,2	19,0	10,3	100
<i>Molto</i>	23,1	24,9	22,4	20,4	9,1	100

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

È interessante notare, infatti, che spesso le osservazioni degli utenti, rilevate attraverso il questionario di gradimento, suggeriscono l'utilizzo di PIAAC online come possibile strumento di interazione tra Cpi e datori di lavoro. La capacità di costruire rapporti con il mondo imprenditoriale costituisce un aspetto strategico per la *mission* dei servizi pubblici per l'impiego, in quanto strettamente connesso alla realizzazione di efficaci misure per il reinserimento di persone disoccupate. Già in molti paesi europei i governi hanno sviluppato sistemi di erogazione di servizi rivolti alla domanda di lavoro. Uno degli elementi chiave, emerso chiaramente, è rappresentato dallo sviluppo di servizi informatici, erogati on line, tanto dal lato della domanda, quanto dal lato dell'offerta, funzionali al *matching* tra le due dimensioni del mercato del lavoro<sup>100</sup>.

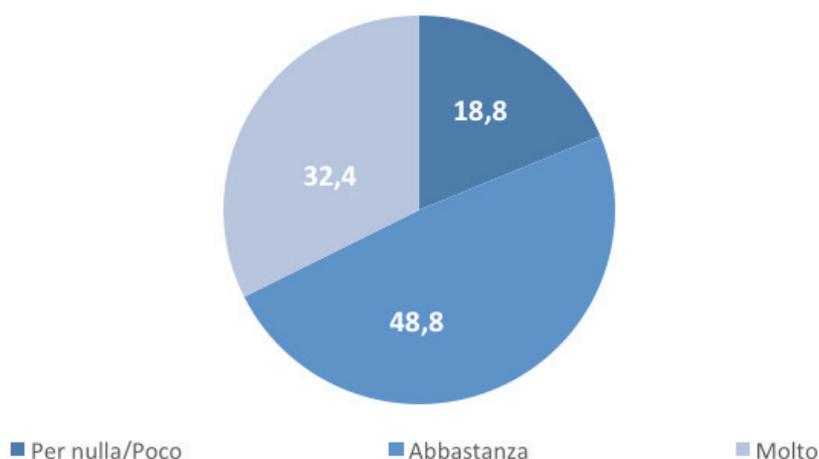
Anche in Italia, ANPAL ha avviato una "Strategia dei servizi pubblici per l'impiego per i datori di lavoro", lanciando innanzitutto una consultazione pubblica on line, rivolta alle imprese, per intercettare i loro bisogni e raccogliere indicazioni utili alla riorganizzazione e al miglioramento dei servizi che i Centri per l'impiego offrono alle aziende. Le imprese, dal canto loro, "si sono mostrate interessate ad inserirsi in un flusso continuo di comunicazione, aggiornamento e informazione veicolato dalle nuove tecnologie digitali"<sup>101</sup>.

In linea con le attuali tendenze, PIAAC online può essere dunque considerato uno strumento utile ai fini di una migliore pianificazione del percorso che i disoccupati di lunga durata devono intraprendere con il supporto degli operatori dei Cpi.

La maggior parte dei partecipanti alla sperimentazione ha infatti dichiarato che PIAAC online è "abbastanza" (48,8%) o "molto" (32,4%) utile "per impostare il percorso previsto nel Centro per l'impiego" (Figura 8.15), evidenziando così come lo strumento sia funzionale ad un miglior coinvolgimento degli utenti nei Cpi.

Inoltre, i dati raccolti in merito ad alcuni "indicatori di utilità" proposti agli utenti attraverso il questionario, rilevano che, per gran parte delle persone coinvolte nella sperimentazione, PIAAC online è considerato "molto utile" soprattutto 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%) (Figura 8.16).

**Figura 8.15 - Ritene che PIAAC online possa essere utile per impostare il percorso previsto nel Centro per l'impiego? (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

<sup>100</sup> Cfr. "I rapporti dei servizi pubblici per l'impiego con le imprese. Approfondimento su alcuni Paesi europei". Anpal Servizi, 2018.

<sup>101</sup> Cfr. "Strategia dei servizi pubblici per l'impiego per i servizi nei confronti dei datori di lavoro", ANPAL 27/9/2018, da approvare in sede di Conferenza Unificata Stato-Regioni.

All'opposto, circa il 30% degli utenti ritiene "per nulla" o "poco" utile questo strumento per "capire meglio quale tipo di lavoro cercare" (Figura 8.16).

Il grado di utilità percepito in merito a quest'ultimo indicatore è strettamente correlato all'opinione che i rispondenti hanno espresso sull'utilità del modulo non cognitivo "Interessi e obiettivi di carriera".

**Figura 8.16 - Distribuzione degli utenti in base all'utilità percepita di PIAAC online rispetto ad alcuni indicatori (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**



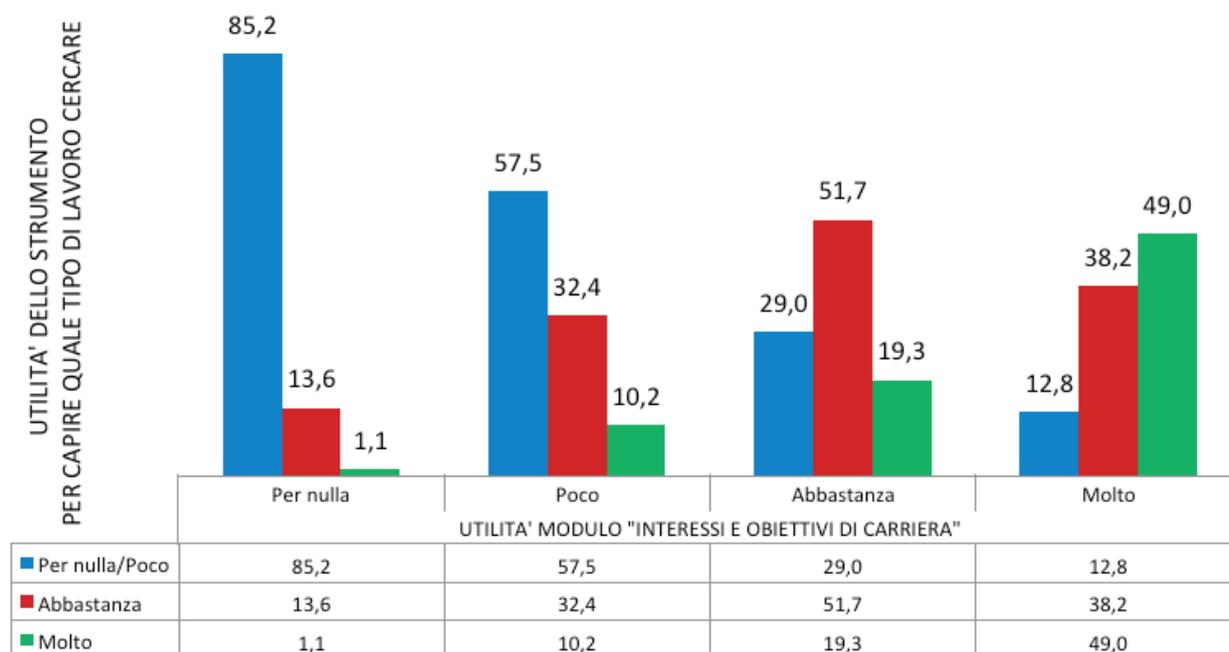
Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018

Si noti, infatti, che al crescere dell'utilità percepita della sezione di PIAAC online dedicata agli interessi professionali aumenta anche il livello di utilità attribuito allo strumento in relazione alla sua funzione di orientamento verso una determinata occupazione (Figura 8.17). Allo stesso modo, la quasi totalità degli utenti che ritiene "per nulla" o "poco" utile il modulo "Interessi e obiettivi di carriera" (85,2%) considera PIAAC online poco adatto per indirizzare la ricerca di lavoro.

A tal proposito alcuni suggeriscono che sarebbe utile poter "mettere in risalto gli hobby e le attività extra lavorative, come il giardinaggio, il cucito, il saper cucinare..." che, pur essendo competenze non necessariamente riferibili ad una precedente occupazione o ad un particolare percorso formativo, "possono essere rafforzate ai fini di un reinserimento nel mondo del lavoro".

Ancora una volta appare chiara l'importanza del ruolo dell'operatore nell'orientare l'utente nel suo percorso di reinserimento occupazionale, argomento che sarà approfondito nel paragrafo successivo.

**Figura 8.17 - Grado di utilità dello strumento “Per capire quale lavoro cercare” a seconda del livello di utilità percepito in merito al modulo “Interessi e obiettivi di carriera” (valori percentuali).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Diversi utenti, infine, suggeriscono l'utilizzo di PIAAC online non solo nei Centri per l'impiego, ma "anche nelle scuole superiori, perché sarebbe utile per orientare i ragazzi verso studi o lavori futuri".

## 8.5 Il ruolo dell'operatore e la restituzione dei risultati delle prove

Alcune domande del questionario destinato agli utenti sono finalizzate a valutare il grado di soddisfazione di questi ultimi in relazione al ruolo svolto dall'operatore del Cpi, sia in termini informativi in rapporto allo strumento, sia soprattutto in riferimento al supporto offerto per la comprensione e l'analisi dei risultati delle prove.

Infatti, oltre a chiedere un'opinione agli utenti sulla completezza e l'eshaustività delle informazioni ricevute dall'operatore per comprendere PIAAC online e per affrontare le prove proposte dallo strumento (di cui abbiamo parlato nel paragrafo 8.1), il questionario è stato l'occasione per valutare il ruolo svolto dall'operatore del Centro per l'impiego anche in relazione alla fase di restituzione, quando agli utenti vengono presentati gli esiti delle prove sostenute.

Come evidenziato nel primo capitolo<sup>102</sup>, alla fine di ogni prova della sezione cognitiva e non cognitiva del test, il sistema rilascia un documento che raccoglie i risultati conseguiti. Tali risultati vengono presentati, a seconda delle sezioni:

- con un punteggio di carattere "numerico", organizzato per fasce, in base al livello delle competenze possedute e confrontabile con punteggi medi ottenuti nelle medesime prove dalla popolazione adulta italiana durante l'indagine internazionale OCSE-PIAAC;

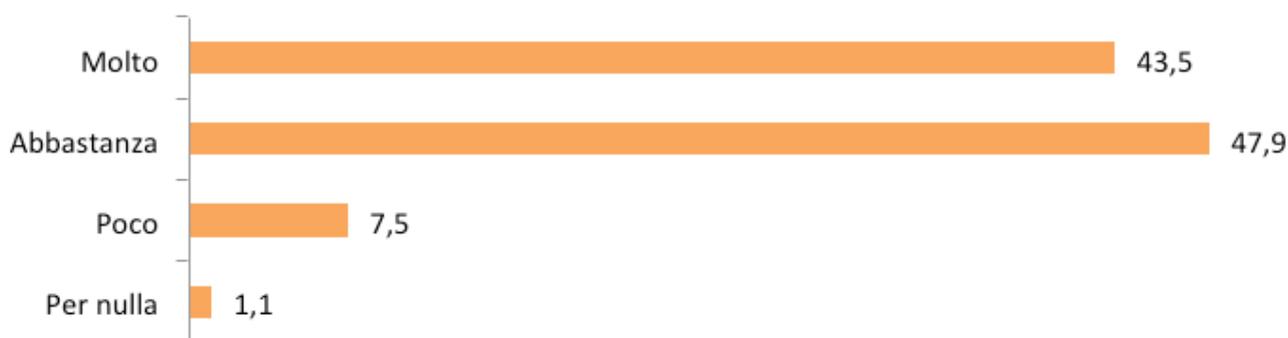
<sup>102</sup> Vedi par. 1.4.2 "Il monitoraggio e la valutazione della sperimentazione: la metodologia".

- attraverso una descrizione di carattere più “qualitativo”, che illustra le caratteristiche dell’utente in relazione alla sezione affrontata e ne mette in luce punti di forza o di debolezza con riferimento agli ambiti di competenza con cui si è confrontato nel test.

In base all’impianto metodologico della sperimentazione, gli utenti che si sono cimentati nelle prove di PIAAC online nei Cpi dei vari territori ricevono, a seguito dello svolgimento di queste ultime, i report contenenti i risultati conseguiti nelle varie sezioni. Era poi previsto, in un secondo momento, lo svolgimento di un colloquio durante il quale l’operatore accompagnasse ogni utente nella comprensione, nell’analisi e nella valutazione dei risultati; il colloquio era finalizzato a valorizzare quanto emerso per meglio orientare i successivi percorsi di attivazione per il potenziamento di determinate competenze, attraverso interventi formativi mirati, oppure alla ricerca di un lavoro coerente con il profilo delineato. A tale proposito, in molti casi i partecipanti alla sperimentazione hanno segnalato che la restituzione dei risultati dei test 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 dichiarato che il report con i risultati delle prove era complessivamente “molto” e “abbastanza” comprensibile, il restante 8,6% riferisce di aver incontrato qualche problema ad interpretare i livelli di punteggio di carattere numerico, da leggere in chiave comparativa con la precedente indagine OCSE-PIAAC, così come la descrizione dei profili emersi dalle prove non cognitive ed ha dunque segnalato di aver bisogno della mediazione e del supporto di un operatore competente (Figura 8.18).

**Figura 8.18 - Facilità di comprensione del report finale contenente i risultati delle prove (valori percentuali).**



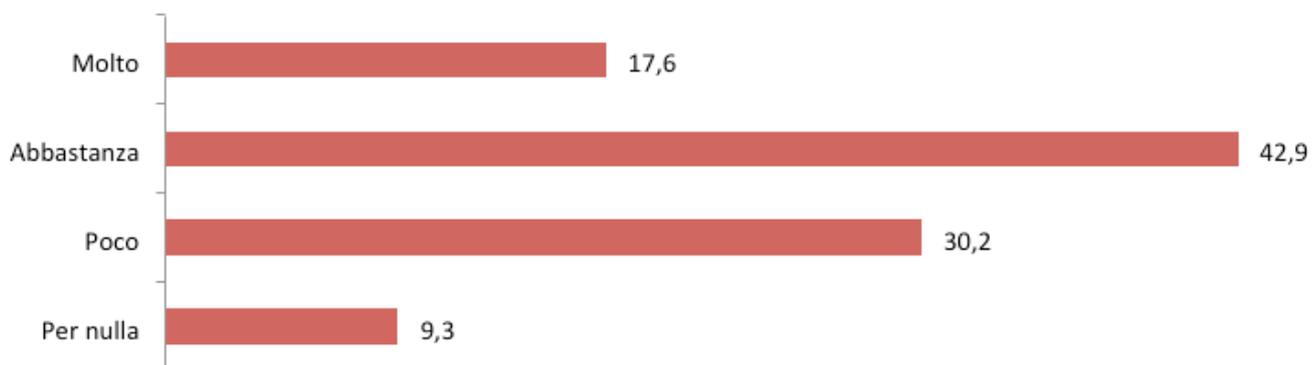
Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online.

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 non essere riuscito ad acquisire consapevolezza di competenze che non sapeva di possedere, solo attraverso la lettura degli *score report* (Figura 8.19).

È necessario, a questo punto, fare una precisazione sulle modalità di restituzione dei risultati delle prove adottate nelle varie realtà geografiche e, a volte, nei diversi Cpi di una stessa regione.

A valle della compilazione dei vari test di cui PIAAC online si compone, in quasi tutti i territori sono stati consegnati i report con i relativi risultati, in forma cartacea alla fine della somministrazione individuale o collettiva o della compilazione del questionario di gradimento, oppure in forma telematica con invio del file tramite posta elettronica, con poche eccezioni segnalate come casi particolari.

**Figura 8.19 - Utilità degli esiti delle prove per evidenziare competenze tacite (valori percentuali).**

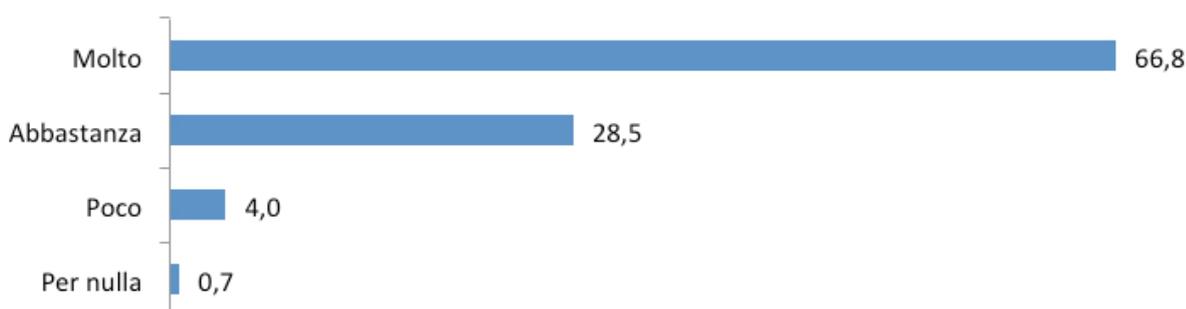


Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online.

Dai dati raccolti emerge tuttavia che in alcuni contesti, talvolta in alcuni singoli Cpi di un medesimo territorio, 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 (Figura 8.20).

Si va evidenziando anche da queste risposte, la centralità dell'operatore che svolge un ruolo determinante nel mettere a fuoco e far comprendere all'utente sia il significato, sia la "spendibilità" di quanto emerso dai test effettuati, valorizzandolo in modo individualizzato per motivare la persona e costruire con essa percorsi mirati di ricerca attiva di lavoro.

**Figura 8.20 - Il supporto dell'operatore è stato utile per la comprensione degli esiti dei test? (valori percentuali)**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online.

Tale supporto motivazionale dell'operatore risulta necessario, da quanto emerso anche nel paragrafo precedente, 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 molto 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, a volte in modo tacito, 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. Ciò significa, operativamente, promuovere un utilizzo costruttivo del feedback ricevuto in seguito alle prove svolte, a fronte delle scelte che il soggetto sta elaborando<sup>103</sup>, in questo caso specifico in ambito lavorativo.

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.

A questo proposito sono stati numerosi gli utenti che nel questionario hanno scritto *“che sarebbe stato utile avere il riscontro delle problematiche e delle domande risolte in modo non corretto, per sapere la soluzione del problema”* e *“per accrescere le proprie conoscenze”*. E ancora che hanno apprezzato, in un certo senso, gli interventi “specialistici” in fase di restituzione, laddove testimoniano:

- come *“molto positivo il report dell'orientatore”*;
- come decisivo il colloquio finale *“con la psicologa del lavoro”* dopo il quale *“ho ritenuto il test un'esperienza utile, mentre inizialmente è stato di difficile comprensione quanto alle finalità”*;
- *“che il risultato e l'incontro con l'operatore sarebbe ancor più proficuo se non ci si limitasse alla semplice esposizione dei dati europei, ma si guardasse alle capacità della persona nella ricerca del lavoro”*.

Questo ci porta a riflettere ancora una volta sull'importanza della formazione e del potenziamento delle competenze delle figure professionali che operano nei Cpi<sup>104</sup>: l'efficacia dei colloqui di restituzione e, in generale, delle attività di *profiling*, richiede che l'operatore sia “competente” non solo nei contenuti specifici cui riferirsi (conosca quindi bene gli strumenti di misura che vengono utilizzati ed il valore scientifico dei dati forniti), ma anche nella gestione complessiva dei molteplici aspetti che intervengono nel colloquio, avendo dunque cura sia del *setting*, sia della relazione con l'utente, di cui deve intercettare il bisogno e con il quale deve condividere significati e trovare soluzioni personalizzate ed efficaci, possibilmente nel breve periodo.

Anche su quest'ultimo aspetto si sono espressi vari utenti che, nell'apprezzare lo strumento, hanno dichiarato che *“ci vorrebbe un approfondimento post test”* e soprattutto che *“bisognerebbe curare bene la progettazione del post-test, mantenendo i contatti con il Cpi ed essere supportati anche nel rapporto con le imprese”*.

La rilevanza del ruolo degli operatori dei Cpi e del valore della loro competenza specialistica è inoltre segnalato nell'ambito della ricognizione effettuata dagli uffici tecnici della Conferenza delle regioni sullo stato dell'arte dei servizi regionali per l'impiego<sup>105</sup>. Viene infatti rilevata, tra le altre cose, l'esigenza di un'implementazione non solo quantitativa, ma anche qualitativa degli organici dei Cpi, anche attraverso percorsi di formazione e riqualificazione mirati soprattutto all'erogazione delle funzioni di carattere specialistico. Inoltre, viene sottolineata la necessità di potenziare le competenze trasversali in modo particolare degli operatori a più stretto contatto con gli utenti, tra le quali, ad esempio, le capacità relazionali, quelle di lettura dei bisogni, nonché le capacità di gestire in modo innovativo un colloquio di orientamento, sia di base che specialistico.

<sup>103</sup> Bellotto M., Zago L. (a cura), 1996, *Psicologi e orientamento. Nuove frontiere in contesto organizzativo*, Logos, Padova.

<sup>104</sup> Cfr. OCSE (2018), *“L'Italia a confronto con altri paesi - Employment Outlook 2018 -Italy”*, op. cit.

<sup>105</sup> Cfr. *“Quadro ricognitivo sui modelli regionali organizzativi dei Cpi e sullo stato di operatività dei servizi”*. A cura della IX Commissione della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome”, del 25 settembre 2018.

Riscontri importanti sulla fase di restituzione dei risultati ci giungono anche dalle singole Regioni, che forniscono una fotografia delle varie modalità con cui è stata organizzata nei diversi territori<sup>106</sup>. Le informazioni raccolte rilevano anche alcuni “limiti” riscontrati nella realizzazione di questa fase, ritenuta comunque decisiva, e soprattutto evidenziano valide strategie utilizzate per valorizzare i risultati dei test, nonché alcune proposte migliorative per organizzare la restituzione nella prospettiva di un’eventuale futura adozione di PIAAC online nei Cpi.

Per quel che concerne il modo in cui è stata organizzata la restituzione dei risultati, si riscontra una varietà di approcci nelle diverse regioni e, a volte, nei differenti Cpi di uno stesso territorio.

Nella maggior parte dei casi si è proceduto ad una consegna individuale dei risultati dei report agli utenti che talvolta è stata effettuata direttamente alla fine della compilazione delle prove, mentre in altri casi è stata rimandata ad un momento successivo, per motivi organizzativi, ma anche in considerazione del notevole impegno già richiesto dai test. In vari territori sono stati restituiti report in forma cartacea e l’operatore ha poi illustrato la struttura dei documenti e le principali evidenze emerse in occasione di colloqui che, in molti casi, sono stati opportunamente calendarizzati, come ad esempio in molte province della Lombardia e dell’Emilia-Romagna, in Veneto, Liguria, Marche, Toscana, Abruzzo, Puglia, etc. In altri casi si è scelto di consegnare il documento oppure di inviarlo attraverso la posta elettronica, lasciando agli utenti la scelta di effettuare o meno un successivo colloquio per un commento dei risultati tramite il supporto dell’operatore, come ad esempio nel Lazio o in Sardegna.

È anche interessante rilevare come la stessa conduzione del colloquio abbia assunto connotazioni diverse nei differenti territori: in alcuni casi è stato realizzato da figure specialistiche che si occupano di orientamento, come ad esempio in Emilia Romagna ed anche in Toscana, dove la restituzione è stata affidata ad un operatore di II livello, connotandosi maggiormente come un colloquio di Bilancio di competenze arricchito dalla condivisione e dall’analisi congiunta dei risultati di PIAAC online con l’utente.

In altri contesti gli operatori dei Cpi hanno arricchito ed articolato in modo mirato la fase della restituzione dei risultati. È questo, ad esempio, il caso della Provincia Autonoma di Trento, dove sono stati previsti due momenti distinti: il primo, effettuato immediatamente dopo la compilazione del test, durante il quale sono stati commentati “a caldo” i punteggi numerici ottenuti dall’utente in tutte le sezioni (confrontandoli anche con le medie dell’indagine OCSE-PIAAC) ed è stato condotto un primo colloquio orientativo sugli ultimi lavori svolti in collegamento con le concrete aspettative occupazionali per l’immediato futuro; un secondo momento di approfondimento individuale, per appuntamento e su richiesta del singolo utente, per analizzare insieme i risultati di tutte le prove e far emergere il suo profilo ed i bisogni formativi o di ricerca di lavoro ad esso collegati. In modo simile, nei Cpi piemontesi la restituzione dei risultati ha contemplato la presentazione e discussione dei report anche alla luce di approfondimenti e collegamenti con altri riferimenti noti, come ad esempio con il sistema delle competenze e gli obiettivi tracciati dalla Strategia *Europa 2020* in merito all’occupazione o con la Teoria delle nove intelligenze multiple di Gardner<sup>107</sup>.

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, come ad esempio in Piemonte e nelle Marche: nel primo caso i risultati dei report sono stati ricondotti all’interno del CV (secondo una formula breve oppure estesa) e

<sup>106</sup> Parte delle informazioni riportate di seguito sono tratte dai Report regionali sulla sperimentazione di PIAAC on line elaborati dagli esperti regionali di Anpal Servizi S.p.a.

<sup>107</sup> Per approfondimenti si veda: *Europe 2020*, il programma dell’Ue per la creazione di occupazione e per la crescita economica nel decennio 2010-2020; Eurostat, edizione 2018 “*Smarter, greener, more inclusive? - Indicators to support the Europe 2020 strategy*” (2018 edition), che fornisce statistiche e informazioni sui trend in atto nei settori oggetto della “*Strategia 2020*” (tra cui l’occupazione) e sui progressi verso i traguardi da questa indicati entro il 2020; Gardner H., *Formae Mentis. Saggio sulla pluralità dell’intelligenza*, (1987)(2002), Milano, Feltrinelli.

la partecipazione dell'utente alla sperimentazione è stata tracciata all'interno del Sistema Informativo Lavoro Piemonte, in particolare tra i servizi relativi all'orientamento specialistico. Anche nelle Marche sono state definite modalità di registrazione e di tracciamento della fruizione di PIAAC online all'interno del sistema informativo regionale Job Agency, nonché l'inserimento dell'attività nel Patto di Servizio Personalizzato del lavoratore. Inoltre, il report relativo alla sezione "Interessi ed obiettivi di carriera" è stato formalmente recepito ed allegato all'interno dello stesso sistema informativo regionale in corrispondenza della posizione individuale di ogni utente che ha partecipato alla sperimentazione. Sono infine importanti anche le indicazioni che riguardano alcuni limiti o criticità rilevate nei vari territori in relazione alla restituzione dei risultati.

Viene segnalata, ad esempio, un'eccessiva standardizzazione nelle formulazioni utilizzate dai report, con particolare riguardo alla sezione "Interessi e obiettivi di carriera", che, a detta di molti, restituisce profili spesso distanti dalle effettive possibilità di progettazione professionale che possono essere proposte agli utenti. In tal senso, viene evidenziato come cruciale il lavoro dell'operatore per sanare questo scollamento con l'interlocutore rispetto alle reali caratteristiche del contesto lavorativo a cui dovrà rivolgersi.

Un ulteriore "limite" evidenziato in vari contesti, sia dagli operatori sia degli utenti, come detto in precedenza, è rappresentato dalla mancata opportunità di fare dei report un reale strumento di apprendimento, in quanto l'utente non può accedere alle proprie risposte sbagliate ed anche l'operatore, in fase di restituzione, non può dunque analizzarle con l'interlocutore offrendo nel contempo quelle corrette, per generare conoscenza e responsabilizzazione.

Infine, una segnalazione puntuale è stata effettuata in relazione al report contenente i risultati della prova "Benessere soggettivo e salute", in particolare da parte della Valle d'Aosta e della Provincia Autonoma di Trento.

Nel primo caso, pur riconoscendo che gli esiti delle varie prove permettono complessivamente di comprendere meglio la personalità dell'utente, le sue aspettative, la concezione di sé e l'approccio adottato in relazione allo stato di disoccupazione, i risultati conseguiti nella prova di "Benessere soggettivo e salute" sono ritenuti poco utili alla progettazione del percorso di politica attiva.

Un "limite" diverso, rispetto alla medesima prova, è stato invece rilevato dai Cpi della Provincia di Trento: qui gli operatori hanno effettuato la scelta di consegnare solo il report cartaceo senza tuttavia offrire un riscontro, in termine di restituzione, sulla sezione "Benessere soggettivo e salute" in quanto si sarebbe dato adito ad offrire valutazioni sullo stile di vita dell'utente che costituisce un aspetto di carattere "privato" e che non è pertinente con le competenze dell'operatore del Cpi.

## 8.6 Grado di soddisfazione e competenza: una clusterizzazione degli utenti

L'analisi realizzata nei paragrafi precedenti ha consentito di tracciare alcune linee di tendenza rispetto all'opinione degli utenti in merito alla sperimentazione dello strumento PIAAC online, evidenziando una soddisfazione abbastanza diffusa nei confronti del dispositivo. Tuttavia, per comprendere meglio gli atteggiamenti degli utenti e i profili differenti che si celano dietro questi aggregati, è stata effettuata un'analisi descrittiva multivariata<sup>108</sup> che, attraverso la realizzazione di una *cluster analysis*, ha consentito di individuare sei gruppi omogenei di utenti. Queste tipologie presentano profili

<sup>108</sup> In una prima fase è stata realizzata un'Analisi delle Corrispondenze Multiple (ACM), mediante la quale sono state sintetizzate le relazioni esistenti tra numerose variabili simultaneamente (sono state utilizzate come variabili attive tutte le variabili relative al "Questionario di gradimento per l'utente", mentre le variabili passive riguardano i dati di *background*, i risultati delle prove cognitive e non, ecc.). In una seconda fase, sulla base dei risultati dell'ACM, sono state individuate sei differenti tipologie di utenti attraverso la tecnica dell'analisi dei gruppi o *cluster analysis*.

simili sia rispetto al grado di soddisfazione, sia rispetto alle competenze possedute, rilevate in seguito alla somministrazione dei test. Il numero di *cluster* individuati è piuttosto ampio, ma ciò ha consentito di individuare gruppi di utenti con caratteristiche maggiormente omogenee.

Primo *cluster*: **“attivi e positivi”** (26,4%). Gli utenti di questo gruppo ritengono che PIAAC online sia stato “molto” utile per focalizzare meglio le competenze possedute, capire le proprie inclinazioni, far emergere punti di forza e di debolezza, scegliere percorsi formativi utili all’inserimento lavorativo ed impostare il percorso previsto nel Centro per l’impiego. Inoltre, considerano le prove sostenute, cognitive e non cognitive, “abbastanza” utili per orientarsi nella ricerca attiva del lavoro. Non hanno avuto problemi nello svolgimento dei test: ritengono siano stati molto facili, sia in termini di comprensione dei contenuti, che rispetto alle modalità di compilazione e all’ambiente informatico; sono un po’ meno soddisfatti della durata del test. Questi utenti hanno dichiarato di essere fortemente intraprendenti nella ricerca del lavoro, ma un po’ meno per le attività di formazione e, soprattutto, non hanno fiducia sulla riuscita delle azioni intraprese. La maggior parte degli utenti del *cluster* ha raggiunto un livello medio di *literacy* e *numeracy* (2 o 3) e anche di *problem solving* (1 o 2).

Si tratta per lo più di donne di 35-44 anni, o maschi over 45, con un’istruzione secondaria superiore, precedentemente occupati in professioni *low* o *semi-skilled*.

Secondo *cluster*: **“high skilled consapevoli”** (15,5%). Più della metà degli utenti del *cluster* ritiene “molto utili” sia le prove cognitive, in particolare il *problem solving*, sia le prove non cognitive, e sono “abbastanza soddisfatti” sull’utilità dello strumento relativamente all’opportunità di focalizzare meglio le proprie competenze per orientarsi nella ricerca del lavoro. Inoltre, si ritengono “molto soddisfatti” dell’organizzazione degli spazi messi loro a disposizione e della dotazione informatica, ma anche di aver compreso i contenuti dei test, che hanno compilato facilmente. Anche rispetto alla durata delle prove, non hanno manifestato particolari disagi. Sono utenti che hanno raggiunto un livello piuttosto elevato sia nei test di *literacy* e *numeracy* (più del 60% ha raggiunto almeno il livello 3 in entrambi i test), sia in quelli di *problem solving* (quasi il 35% ha raggiunto il livello 2). Tre quarti degli utenti ha utilizzato il computer in ambito lavorativo, con competenze medio-alte. Gran parte dei rispondenti ha intrapreso, nelle quattro settimane precedenti il test, azioni orientate alla ricerca di lavoro, mostrando un elevato grado di intenzionalità nell’individuare una nuova occupazione, mentre sono meno propensi ad intraprendere ulteriori azioni di formazione. È probabile che ciò dipenda dall’elevata percentuale di laureati presenti nel *cluster* con un’età compresa tra i 25 e i 45 anni.

Terzo *cluster*: **“moderati con gap di competenze”** (29,6%). È il *cluster* con la quota più elevata di utenti che dichiarano di essere complessivamente “abbastanza soddisfatti” di aver partecipato al test. Esprimono considerazioni “abbastanza” positive su tutti gli aspetti indagati nel questionario di soddisfazione: dall’utilità delle prove cognitive e non cognitive, all’organizzazione dell’ambiente in cui sono stati accolti, alla facilità di compilazione, all’utilità nel focalizzare meglio le competenze possedute, ecc. L’unico aspetto con un giudizio negativo è quello riguardante la durata dei test. Questi utenti, infatti, sono quelli che presentano una durata media di esecuzione delle prove piuttosto elevata. Poco più della metà raggiunge un livello di *numeracy* medio-basso e anche rispetto al *problem solving* non supera il livello 1. A causa dei punteggi bassi ottenuti nelle prove cognitive una buona percentuale di questi utenti ha dovuto eseguire le prove di *Reading components*, evidenziando una carenza nelle abilità di base. Sono utenti con un elevato grado di intenzionalità nel cercare un nuovo lavoro e una buona fiducia nel riuscire, ma anche “mediamente” proattivi rispetto alle azioni di ricerca. Si tratta, nella maggior parte dei casi, di giovani donne, con un’età fino a 35 anni, un’istruzione secondaria superiore e residenti nelle regioni del sud.

Quarto *cluster*: “**deboli, delusi e poco attivi**” (5%). È il *cluster* più piccolo, sono insoddisfatti di molti aspetti relativi alla loro partecipazione alla sperimentazione: organizzazione dell’ambiente in cui hanno eseguito i test, scarso supporto dell’operatore per la comprensione dei risultati, modalità di compilazione e ambiente informatico, durata delle prove. Ritengono che PIAAC online non sia utile per impostare il percorso previsto nel Cpi, o per capire quali siano i propri punti di forza e di debolezza, ecc. Esprimono lo stesso giudizio negativo anche per i test cognitivi, in particolare per il *problem solving*, e i test non cognitivi (soprattutto competenze agite). Il 15%, infatti, non ha mai utilizzato il computer, gli altri non lo hanno mai utilizzato per motivi di lavoro. Per questi motivi, ritengono che la mancanza di competenze ICT li abbia ostacolati nel lavoro. La maggior parte degli utenti del *cluster* ha un livello di *literacy* e *numeracy* piuttosto basso: un terzo raggiunge il livello 1 o inferiore a 1. Anche nelle prove di *Reading Components* - alle quali sono stati indirizzati - raggiungono un livello medio-basso. Non tutti gli utenti del *cluster* hanno completato tutte le prove e nel 20% dei casi hanno sospeso il test per poi riprenderlo in un altro giorno, nonostante la durata media dei test sia piuttosto bassa. Sono per lo più maschi, molto giovani (fino a 24 anni) o over 55, con un livello di istruzione piuttosto basso (fino alla licenza media) e con occupazioni di basso profilo. Circa il 60% è residente nel meridione. Sono utenti poco attivi nella ricerca del lavoro e poco interessati ad un’attività di formazione supplementare.

Quinto *cluster*: “**competenti e disincantati**” (14,1%). Sono molto critici circa l’utilità del test al fine di “capire meglio quale lavoro cercare”, “capire le proprie inclinazioni”, “focalizzare meglio le proprie competenze” oppure “scegliere percorsi formativi utili all’inserimento lavorativo”. Non ritengono che il test abbia messo in evidenza competenze che non sapevano di avere. Nonostante ciò, sono “abbastanza” soddisfatti dei risultati delle prove, che hanno superato in modo eccellente. Non sono soddisfatti della durata dei test (il 41% ha utilizzato un tempo medio piuttosto elevato per concludere il test), ma non hanno avuto problemi nella comprensione dei contenuti, nelle modalità di compilazione e nell’interpretare il rapporto finale che descrive i risultati. Sono giovani donne laureate (25-34 anni), che nella maggior parte dei casi raggiungono un livello di *literacy* e *numeracy* piuttosto elevato; è il *cluster* con la percentuale più elevata di coloro che si sono posizionati nel livello 4/5 delle prove *core* e nel livello 2 del *problem solving*. Hanno utilizzato il computer al lavoro e possiedono un livello medio-alto di competenze informatiche. Più della metà dei rispondenti ritiene che PIAAC online possa essere utile per impostare il percorso previsto nel Centro per l’Impiego. Il 75% degli utenti del *cluster* ha intrapreso azioni proattive per la ricerca del lavoro, ma più della metà ha un punteggio medio rispetto alla fiducia nel riuscire a trovare un nuovo lavoro in tempi brevi.

Sesto *cluster*: “**low skilled insoddisfatti e inconsapevoli**” (9,4%). La quasi totalità degli utenti del *cluster* ritiene inutile PIAAC online: non serve per capire quali sono i propri punti di forza e di debolezza, per focalizzare meglio le proprie competenze e neanche per scegliere percorsi formativi utili all’inserimento lavorativo; non ritengono che il risultato finale abbia evidenziato competenze che non sapevano di avere. Sono anche “poco/per nulla” soddisfatti delle modalità di compilazione dei test, mentre sono “abbastanza” soddisfatti del supporto che hanno ricevuto dagli operatori durante la restituzione degli esiti delle prove. Più della metà degli utenti ha raggiunto un livello medio-basso (1 e 2) nelle prove *core* e nel *problem solving*. Quasi il 90% utilizza il computer - con competenze medio-basse - e poco più della metà lo ha utilizzato in ambito lavorativo. La maggior parte ha più di 45 anni, un’istruzione medio-bassa (più del 30% ha la licenza media) e risiede nel Sud. Più della metà non ha fiducia nella possibilità di ottenere un nuovo lavoro e/o di accedere ad una formazione aggiuntiva.

Il quadro che è stato delineato con la *cluster* conferma il livello di soddisfazione abbastanza elevato da parte degli utenti dei Cpi che hanno partecipato alla sperimentazione. Tuttavia, emergono interessanti differenze collegate soprattutto

al profilo socio-demografico dei partecipanti, ma anche ai risultati ottenuti nei test. Alcune considerazioni sui singoli *cluster*.

- **“attivi e positivi”**: in questo *cluster* il grado di soddisfazione è associato soprattutto all’utilità di PIAAC online rispetto alla possibilità di capire meglio le proprie competenze e potenzialità da utilizzare ai fini del reinserimento lavorativo. Si tratta, infatti, di utenti che ritengono di avere dei *gap* di competenze da colmare. Si potrebbe ipotizzare che l’atteggiamento positivo nei confronti del test sia dovuto ad una manifestazione di interesse concreta rispetto alla presa di coscienza delle proprie carenze formative, nonostante siano poco inclini a cercare attivamente nuove opportunità di formazione.
- **“high skilled consapevoli”**: sono utenti consapevoli di possedere determinate competenze, tanto che non si sbilanciano nel manifestare soddisfazione rispetto allo strumento. Tuttavia, aver ottenuto punteggi elevati nei test cognitivi ha rafforzato ulteriormente la loro autostima.
- **“moderati con gap di competenze”**: è un *cluster* caratterizzato da un profilo ben delineato, nonostante sia caratterizzato da considerazioni “abbastanza” positive su tutti gli aspetti indagati nel questionario; si ha la sensazione che non siano convinti fino in fondo dell’utilità e delle finalità del test, e proprio per questo hanno espresso giudizi moderati su tutti i quesiti.
- **“deboli, delusi e poco attivi”**: questo *cluster* evidenzia un profilo di utente “molto debole” che - sicuramente scoraggiato e deluso - ha avuto problemi anche nel dedicare del tempo per il test e forse non ne ha compreso bene le finalità, così come ha avuto difficoltà ad interpretare i risultati delle prove. Demotivati, non sono attivi nella ricerca di lavoro e tantomeno nella ricerca di ulteriore formazione per colmare evidenti lacune.
- **“competenti e disincantati”**: anche in questo *cluster* ci sono utenti consapevoli di avere buone competenze, lo erano anche prima del test e ritengono che aver utilizzato PIAAC online non sia stato utile ai fini di focalizzare meglio le proprie inclinazioni. Sono invece abbastanza soddisfatti delle prove cognitive: c’è da evidenziare che esiste una relazione positiva tra risultati ottenuti nelle prove cognitive e la valutazione del grado di utilità dello strumento. Questi utenti, comunque, credono che lo strumento sia abbastanza utile per impostare il percorso previsto nel Cpi.
- **“low skilled insoddisfatti e inconsapevoli”**: la quasi totalità degli utenti del *cluster* ritiene inutili le prove cognitive e sostiene che il test non abbia saputo evidenziare i propri punti di forza e di debolezza e, quindi, che non serva neanche a indirizzarli verso percorsi formativi finalizzati all’inserimento lavorativo. Sono utenti *low skilled*, inconsapevoli di avere necessità di essere inseriti in percorsi di orientamento e di formazione aggiuntiva per colmare quei gap di competenze emersi nel test.

A ciascun operatore, al termine della sperimentazione nel proprio Centro per l'impiego, è stato chiesto di esprimere una valutazione complessiva sull'esperienza realizzata. In particolare, gli operatori sono stati invitati a rispondere a un questionario semi-strutturato, attraverso il quale espone il proprio giudizio in merito alla fruibilità, all'utilità e all'utilizzabilità dello strumento PIAAC online, anche nel confronto con gli altri strumenti di profilazione già in uso.

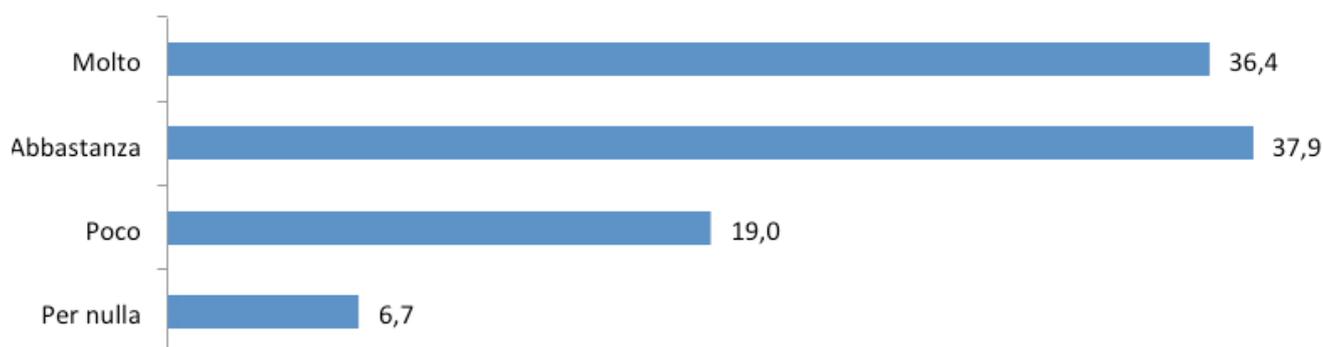
Complessivamente hanno risposto al questionario di valutazione 258 operatori, distribuiti in 164 Centri per l'impiego sul totale dei 181 Cpi che hanno partecipato alla sperimentazione (cfr. par 1.4.3).

## 9.1 L'organizzazione dei Centri per l'impiego e la fruibilità di PIAAC online

Agli operatori, così come agli utenti, è stato chiesto di esprimere un giudizio (su una scala di valori da 1 - "per nulla" a 4 - "molto") sull'adeguatezza degli spazi e degli strumenti informatici messi a loro disposizione, per verificare se le scelte organizzative adottate siano state efficaci per lo svolgimento della sperimentazione.

I rispondenti hanno riconosciuto in massima parte la funzionalità delle sedi utilizzate: il 37,9% di essi ha indicato "abbastanza", il 36,4% "molto" e solo il 25,7% di essi non ha ritenuto funzionali le modalità organizzative della sede per lo svolgimento della rilevazione (il 19% "poco" e il 6,7% "per nulla") (Figura 9.1).

**Figura 9.1 - L'organizzazione dell'ambiente (spazi, dotazione informatica ecc.) è stata funzionale all'utilizzo di PIAAC online? (valori percentuali sul totale dei rispondenti)**



Fonte: ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018

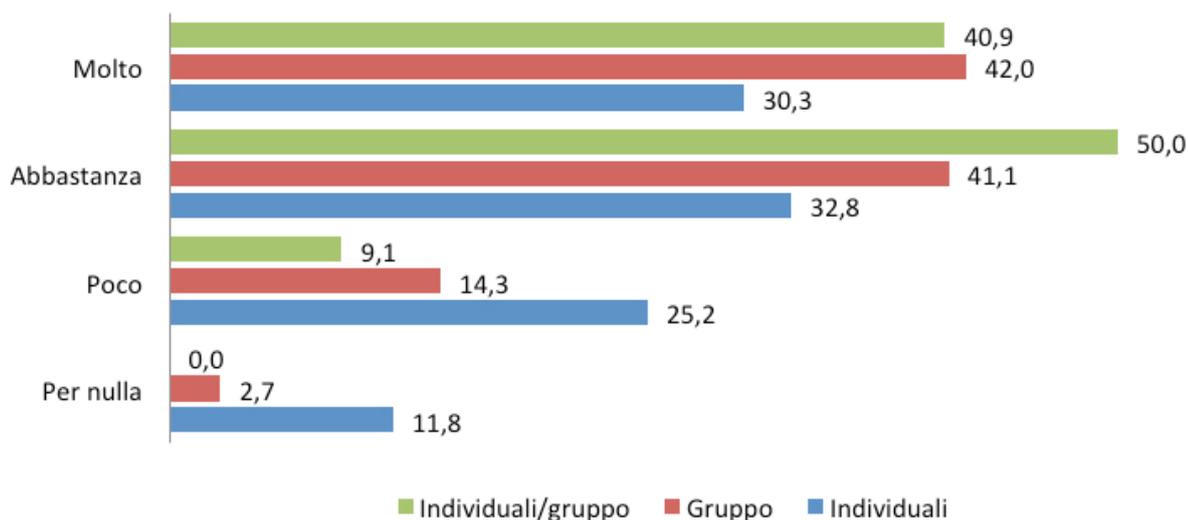
Questa distribuzione delle risposte appare legata alle modalità con cui gli operatori hanno deciso di far svolgere le prove.

Nel caso della loro somministrazione a livello **individuale**, il 63,1% dei rispondenti esprime un giudizio positivo circa la funzionalità dell'ambiente (il 32,8% "abbastanza" e il 30,3% "molto") a fronte di un 37% di essi che non riconosce la presenza di un ambiente funzionale (l'11,8% "per nulla" e il 25,2% "poco").

Quando gli operatori hanno scelto una somministrazione in **gruppo**, si rileva che ben l'83,1% ha apprezzato questa organizzazione dell'ambiente, che dunque si è rivelata funzionale allo scopo (il 42% "molto" e il 41,1% "abbastanza"); solo il 17% la giudica negativamente (14,3% "poco", il 2,7% "per nulla").

La possibilità di poter svolgere i test in **modalità mista**, individuale e di gruppo, ha raccolto molti consensi positivi: il 90,9% dei rispondenti ha valutato significativamente la scelta (50% "abbastanza", il 40,9% "molto") e solo un numero esiguo (9,1%) ha ritenuto poco funzionale l'ambiente di svolgimento delle prove (Figura 9.2).

**Figura 9.2 - Funzionalità dell'ambiente per l'uso di PIAAC online rispetto alla modalità di somministrazione delle prove (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Una prima lettura di questi dati ci porta, dunque, a ritenere che la scelta degli operatori di far somministrare PIAAC online in modalità di gruppo o mista ha consentito loro di ottenere il gradimento degli utenti sulla funzionalità della sede in cui è avvenuta la sperimentazione. Per questo gruppo di rispondenti, infatti, aver svolto le prove in gruppo o in forma mista ha dato loro la possibilità di superare queste criticità legate alla durata delle prove e ai contenuti di alcuni item (quelli di *numeracy* e di *problem solving*). Da ciò si desume, pertanto, l'elevato impatto che la sperimentazione ha avuto dal punto di vista organizzativo. Come già accennato in altre parti del rapporto<sup>109</sup>, le carenze strutturali di spazi e strumentazione informatica dei Centri per l'impiego hanno costretto molti Centri a creare le condizioni migliori per permettere la compilazione del test, spesso rivolgendosi a strutture esterne, generalmente centri di formazione, dotate di aule informatiche attrezzate.

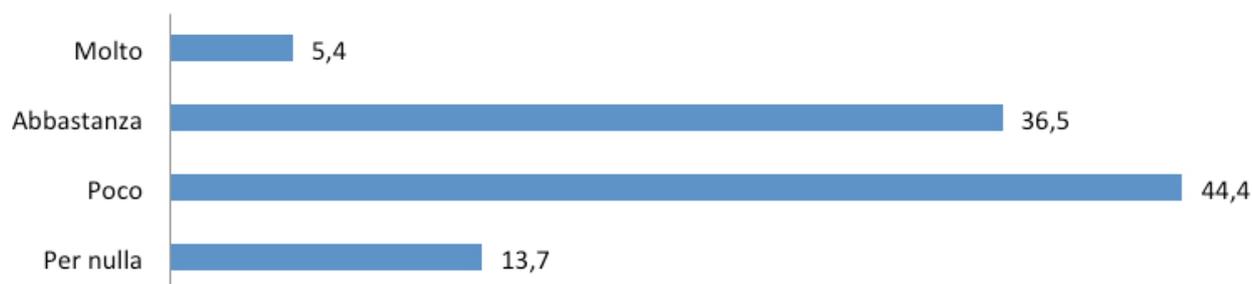
Di conseguenza il livello di soddisfazione espresso ci dice che il tema delle dotazioni strutturali degli ambienti è imprescindibile, tanto è vero che nel contesto della valutazione da parte degli operatori coloro che sono stati in grado di organizzarsi in spazi e con strumenti adeguati hanno manifestato un buon livello di gradimento in merito allo svolgimento della prova rispetto a chi non ha potuto farlo.

Fra i problemi più frequenti, relativamente alla dotazione e al funzionamento degli strumenti informatici, sono stati segnalati dai rispondenti soprattutto l'obsolescenza e lo scarso funzionamento dei computer – *pc obsoleti e rete internet molto lenta, alcuni pc non funzionanti* -, nonché le criticità della rete – *connessione lenta, problemi informatici e di rete, problemi di connessione al server*...

Riguardo alle difficoltà rilevate dagli operatori nello svolgimento di PIAAC online con riferimento al target selezionato, il 58,1% ha dichiarato di non aver rilevato alcuna difficoltà (13,7%, "per nulla") o di averne riscontrate poche (44,4%, "poco"), nonostante il 36,5% di essi abbia confermato di averne rilevate "abbastanza" o in misura elevata (5,4%, "molto") (Figura 9.3).

<sup>109</sup> Vedi par.8.1 "L'organizzazione dei Centri per l'impiego"

**Figura 9.3 - Ha riscontrato delle difficoltà nella compilazione di PIAAC online da parte del target selezionato? (valori percentuali sul totale dei rispondenti)**



Fonte: ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Sulla tipologia di difficoltà che gli operatori dichiarano di aver rilevato, le risposte si concentrano in misura elevata (62,7%) nello svolgimento delle prove di *numeracy* (53,4% “abbastanza” e 9,3% “molto”), mentre per un numero significativo di rispondenti (56,1%) le difficoltà sono legate anche alle prove di *problem solving* (48% “abbastanza” e 8,1% “molto”). Su queste due specifiche prove, invece, il 32,4% degli operatori ha riscontrato un livello basso (“poco”) di difficoltà e il 4,9 % di essi nessuna difficoltà (“per nulla”). Sulla comprensione delle singole prove, la maggior parte dei rispondenti (55,4%) ha rilevato come essa abbia inciso “poco” (43%) o “per nulla” (12,4), a fronte di un rilevante numero di operatori (44,6%) che ha riscontrato la presenza di difficoltà.

Va sottolineato che per i rispondenti le prove giudicate accessibili risultano: benessere soggettivo e salute valutata dall’88% dei rispondenti “per nulla” (55,8%) o “poco” (32,2%) difficoltosa; interessi e obiettivi di carriera per cui solo il 16% dichiara di avere riscontrato difficoltà di compilazione; competenze agite risultata di facile svolgimento per l’80,4% dei rispondenti (Tabella 9.1).

**Tabella 9.1 - Tipologia delle difficoltà rilevate durante lo svolgimento di PIAAC online (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**

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 online, 2018.

In merito alle altre difficoltà rilevate, il 43,5% dei rispondenti ha confermato come la durata eccessiva della prova costituisca un limite reale alla sua piena fruibilità, insieme alla difficoltà di concentrazione (26,1%) (Tabella 9.2).

**Tabella 9.2 - Altre difficoltà incontrate nel corso della somministrazione di PIAAC online (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**

ALTRE DIFFICOLTÀ	%
Difficoltà di concentrazione	26,1
Durata eccessiva	43,5
Altro	30,4
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>

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

## 9.2 La scelta del target

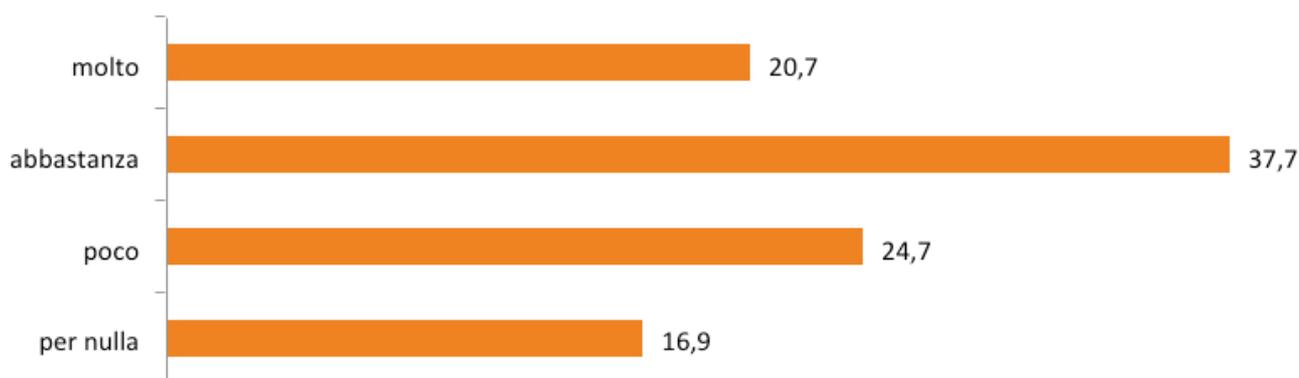
Come evidenziato nel Capitolo 2<sup>110</sup>, in fase di progettazione della sperimentazione l'ANPAL ha fornito alle Amministrazioni regionali indicazioni generali relative alla scelta del target di riferimento, che in fase di realizzazione, le regioni hanno declinato in modo differenziato. Sono stati infatti privilegiati specifici target, già inseriti in percorsi di contrasto alla disoccupazione, in base alle varie misure di politica attiva adottate nei diversi territori. Questa scelta ha di fatto condizionato i criteri di selezione dei target regionali in termini di caratteristiche individuali, quali età, genere, condizione occupazionale, titolo di studio, categorie professionali.

In termini generali, tra gli utenti maggiormente rappresentati troviamo: giovani in cerca di occupazione, lavoratori in CIG, percettori di NASPI, soggetti inseriti in percorsi di tirocinio o tirocini appena conclusi, possessori dei requisiti previsti dal "Piano Integrato per l'Occupazione" o da piani analoghi stabiliti dalle diverse amministrazioni regionali, percettori di mobilità in deroga, oltre a tutti coloro che sono interessati da specifici programmi regionali di collocamento (come ad esempio, Ricollocami, *flexicurity* e Cris, "Buono servizi", Garanzia Giovani, ecc.).

Attraverso il questionario di valutazione è stato chiesto agli operatori dei Cpi di esprimere la propria opinione rispetto all'opportunità di coinvolgere nella sperimentazione target diversi da quelli che vi hanno effettivamente preso parte. L'analisi delle risposte fornite in merito a questo quesito evidenzia come la maggior parte degli operatori (circa il 60%) ritenga 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 di misura della *proficiency*, oppure di soggetti *high skilled*, in possesso di conoscenze tecniche ed informatiche e/o abilitati attraverso percorsi professionali strutturati di formazione e lavoro (Figura 9.4).

<sup>110</sup> Per approfondimenti sulla popolazione coinvolta nella sperimentazione si veda il par. 2.1 "Scelte e modalità attuative nei diversi territori".

**Figura 9.4 - Ritiene che PIAAC online possa essere sperimentato su target diversi rispetto a quelli già coinvolti? (valori percentuali sul totale dei rispondenti)**



Fonte: ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Risposte frequenti, infatti, sottolineano la fruibilità del dispositivo *“solo per target scolarizzati”* o comunque *“se a regime, con possibilità di utilizzarlo verso utenti selezionati e non con tutti”*.

Altre risposte suggeriscono la necessità di modulare lo strumento a seconda della categoria di utenti coinvolta o di particolari esigenze di profilazione: *“se allargato ad un campione più numeroso e all’utente medio è necessario alleggerirlo”*, *“(…) le persone poco scolarizzate non hanno aderito alla proposta rispetto a chi è più scolarizzato e generalmente più attivo”*, *“potrebbe essere più funzionale attivare un uso mirato dello strumento, anziché ricorrente, ed essere proposto solo ad alcune tipologie di persone o solo in determinati periodi, quando ad esempio vi è disponibilità di un’offerta formativa e vi è la necessità di fare un bilancio puntuale di competenze”*.

In conclusione, gli esiti del questionario suggeriscono una revisione dello strumento per renderlo sia maggiormente *“user friendly”*, sia 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.

### 9.3 PIAAC online nel percorso di attivazione dell’utente

Attraverso il questionario di valutazione è stato chiesto agli operatori in quale fase del percorso di attivazione per l’inserimento o il re-inserimento al lavoro si trovavano gli utenti al momento della sperimentazione. Come si evince dalla Tabella 9.3, la somministrazione è avvenuta per lo più all’interno di una misura di politica attiva già avviata (21,4%), o nell’ambito della stipula del Patto di Servizio (19,7%).

**Tabella 9.3 - In quale fase del percorso nel CPI è stato somministrato PIAAC online? (valori percentuali sul totale dei rispondenti)**

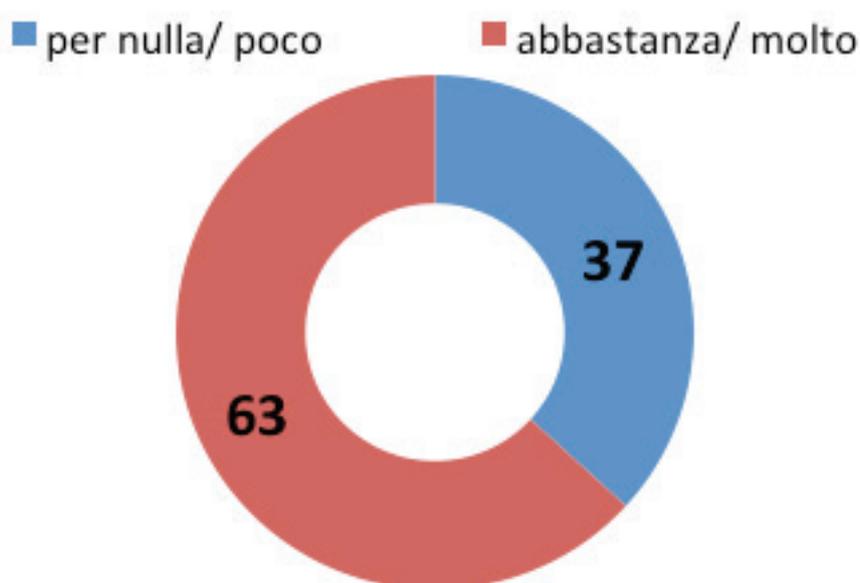
FASI	%
In fase di presa in carico (Adesione)	9,7
In fase di Profilazione	6,3
In fase di Orientamento di Base	15,5
In fase di Orientamento Specialistico	7,1
In fase di Stipula del Patto di Servizio	19,7
All'interno della misura/servizio di Politica attiva	21,4
Nessuna fase specifica	15,1
Altro	5,0
<b>Totale</b>	<b>100</b>

Fonte: ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Il dato è in linea con il quadro metodologico sperimentale elaborato dall'ANPAL che, relativamente al target da coinvolgere, attribuiva la priorità ai disoccupati di lunga durata già inseriti in interventi e misure regionali di politica attiva del lavoro. In ogni caso, l'effettiva somministrazione del test 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<sup>111</sup>.

Come mostra la Figura 9.5, la maggior parte degli operatori ritiene comunque piuttosto funzionale utilizzare lo strumento nella fase in cui è stato effettivamente somministrato (circa il 63%).

**Figura 9.5 - Con riferimento alla fase da lei indicata, ritiene che PIAAC online sia stato utile per supportare il suo lavoro con l'utente? (valori percentuali sul totale dei rispondenti)**



Fonte: ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

<sup>111</sup> Cfr. par. 2.1 "Scelte e modalità attuative nei diversi territori".

Il dato riportato nella Tabella 9.4 suggerisce come PIAAC online possa essere un dispositivo efficace per supportare l'attività degli operatori nella fase di elaborazione di un profilo dell'utente preliminare a quella di definizione delle azioni necessarie a strutturare un percorso di attivazione delle persone disoccupate: la totalità degli operatori che hanno somministrato lo strumento in fase di profilazione lo ha, infatti, ritenuto utile per supportare il proprio lavoro con l'utente. Inoltre, una buona percentuale di operatori (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<sup>112</sup>.

**Tabella 9.4 - Grado di utilità dello strumento rispetto alla fase di somministrazione (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**

In quale fase del percorso nel CPI è stato somministrato PIAAC online?	CON RIFERIMENTO ALLA FASE DA LEI INDICATA, RITIENE CHE PIAAC ONLINE 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
In fase di Profilazione	0,0	100,0	100
In fase di Orientamento di Base	29,7	70,3	100
In fase di Orientamento Specialistico	29,4	70,5	100
In fase di Stipula del Patto di Servizio	44,6	55,4	100
All'interno della misura/servizio di Politica attiva	39,2	60,8	100
Nessuna fase specifica	43,8	56,3	100
Altro	25,0	75,0	100
<b>Totale*</b>	<b>35,9</b>	<b>64,1</b>	<b>100</b>

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

\* Le percentuali marginali sono sottostimate rispetto alla tabella precedente in quanto risentono delle mancate risposte relative all'item di incrocio.

Di rilievo è anche la percentuale degli operatori che ritengono utile la somministrazione del test contestualmente alla stipula del Patto di Servizio (55,4%). Potremmo ricondurre tale giudizio alle considerazioni precedenti: gli operatori dei Centri per l'impiego ottengono delle informazioni preziose che possono utilizzare 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" e non meramente burocratica del Patto di Servizio.

Uno dei maggiori punti di forza dello strumento in funzione della stipula del Patto di Servizio è stato quello di poter "analizzare capacità, competenze specifiche e propensioni" degli utenti.

In molti hanno dato rilievo alla caratteristica propria di PIAAC online di far emergere dimensioni non altrimenti rilevabili con l'utilizzo di altri strumenti, caratteristica che "ha consentito un'analisi più dettagliata delle competenze" e "ha fornito un quadro completo e multifattoriale del profilo socio-professionale" degli utenti.

<sup>112</sup> Si veda paragrafo 1.2 "Il profiling delle persone in cerca di lavoro".

Analizzando le risposte degli operatori emerge con chiarezza che la somministrazione e restituzione dello strumento nelle fasi preliminari al Patto di Servizio è stato un *“momento di riflessione sulle... competenze professionali e trasversali, propedeutico ad ulteriori azioni”*, *“di approfondimento delle competenze trasversali dell’utente”*, *“utile per dare un riscontro delle competenze agite”* e *“per descrivere un sapere pratico”*.

L’uso dello strumento nelle fasi iniziali del percorso di attivazione dell’utente potrebbe far emergere il possesso di competenze acquisite attraverso esperienze pregresse, che l’operatore può valorizzare in chiave orientativa in risposta alle nuove esigenze del mercato del lavoro. Tramite PIAAC online i servizi per il lavoro possono effettuare un primo *screening* di alfabetizzazione funzionale (scrittura, lettura, comprensione della comunicazione scritta e parlata, ICT) della persona per la messa a punto di una proposta formativa personalizzata o altre misure di accompagnamento.

Ciò sarebbe in linea con le *best practice* maturate nel contesto europeo e con la vasta letteratura sull’argomento<sup>113</sup>, che oltre alle competenze tecnico-contenutistiche, riconosce l’importanza nei processi di transizione e formativi dell’integrazione delle competenze tecnico/professionali con quelle trasversali, competenze che, se sviluppate in modo adeguato, determinano un miglioramento nelle *performance* individuali e dell’*empowerment* personale.

Tra gli aspetti riconosciuti utili, vi è quello di facilitare l’utente nella lettura e nella comprensione delle proprie competenze. Per il 25% dei rispondenti utilizzare PIAAC online fornisce uno *“spunto per ragionare sulle proprie caratteristiche”*, uno *“stimolo all’individuazione di caratteristiche personali”*, *“maggiore capacità di riconoscere le proprie qualità”*, *“maggiore consapevolezza dei propri punti di forza e debolezza”*.

**Tabella 9.5 - Aspetti di utilità dello strumento (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**

INDICATORI DI UTILITÀ	%
Accrescere consapevolezza delle competenze dell’utente	25,0
Utile all’operatore per conoscere le competenze dell’utente (Profilazione)	20,4
Utile come strumento di orientamento	13,3
Poco utile	23,0
Altro	18,4
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>

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

L’autoconsapevolezza permette di riconoscere quanto appreso con le varie esperienze di studio, di lavoro o di vita quotidiana; di dare un valore concreto alle proprie competenze e favorire la loro spendibilità nella ricerca di un lavoro. Inoltre, *“l’individuazione di competenze mai considerate aiuta l’utente a prendere consapevolezza delle proprie capacità e aspirazioni”*, a monitorare il proprio patrimonio di risorse e capacità acquisite nel corso delle esperienze svolte in contesti formali, informali e non formali, e favorire processi riflessivi e costruttivi. In questo modo l’utente è messo nella condizione di riconoscere e impiegare le proprie risorse come strumenti utili per affrontare le sfide del mercato del lavoro attuale, *“in quanto (...) ha una visione abbastanza specifica delle proprie competenze cognitive e non cognitive”*. Lo strumento è stato considerato, inoltre, *“utile come supporto al colloquio orientativo”*. L’88,9% dei rispondenti ha confermato l’opportunità di somministrare PIAAC online nella fase di orientamento (Tabella 9.6), poiché *“... consente di riscontrare quanto affermato dall’utente (...) relativamente ad alcune conoscenze e competenze possedute e alle aspettative e interessi professionali e formativi, così da favorire un successivo percorso di accompagnamento e inserimento*

<sup>113</sup> Artess, J., Hooley T., Mellors-Bourne R. (2017). *Employability: A Review of the Literature 2012-2016.* York: Higher Education Academy

nel mercato del lavoro maggiormente personalizzato e tarato sui bisogni dell'utente". "Per molti di loro è stato un modo per riallacciare i contatti con il Cpi (...) ricevere una restituzione personalizzata del proprio profilo ha consentito loro di sentirsi valorizzati e di riflettere sul percorso personale/professionale fino a quel momento fatto".

**Tabella 9.6 - Utilità di somministrazione dello strumento in una fase diversa del percorso (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**

IN QUALE FASE DEL PERCORSO NEL CPI È STATO SOMMINISTRATO PIAAC ONLINE?	IN BASE ALLA SUA ESPERIENZA, RITIENE CHE SAREBBE STATO PIÙ UTILE INSERIRE PIAAC ONLINE IN UNA FASE DIVERSA DEL PERCORSO?		
	NO	SÌ	Totale
In fase di presa in carico (Adesione)	78,3	21,7	100
In fase di Profilazione	85,7	14,3	100
In fase di Orientamento di Base	88,9	11,1	100
In fase di Orientamento Specialistico	66,7	33,3	100
In fase di Stipula del Patto di Servizio	73,3	26,7	100
All'interno della misura/servizio di Politica attiva	77,6	22,4	100
Nessuna fase specifica	55,2	44,8	100
Altro	54,5	45,5	100
<b>Totale</b>	<b>74,3</b>	<b>25,7</b>	<b>100</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

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: questa esperienza "ha dato la possibilità di dedicare molto tempo esclusivo all'utente e di approfondire diversi aspetti (competenze, aspettative, criticità) - il lavoratore ha percepito l'attenzione alla sua situazione da parte del Servizio e ha potuto approfondire alcuni aspetti del suo progetto professionale (per es. corrispondenza tra profilo professionale desiderato, modalità di ricerca del lavoro e tipologia di impiego ricercato)".

L'esperienza sembrerebbe anche mobilitare le risorse dell'utente e promuovere l'empowerment personale, caratteristica propria degli strumenti orientativi, poiché è ritenuto utile per l'"aumento dell'autostima", "per una attivazione delle persone", "per approfondire attitudini, punti di debolezza e competenze cognitive e non", "per l'analisi della situazione della persona".

Inoltre, il 29,2% degli operatori ha indicato come più utile per la somministrazione dello strumento "altro" rispetto alle fasi previste dal questionario. Tra questi, molti ritengono che PIAAC online sia più utile nell'ambito di servizi più complessi e specialistici, come quelli di accompagnamento al lavoro, di incontro domanda-offerta, di orientamento verso attività di formazione professionale.

Disporre di maggiori e più dettagliate informazioni circa le reali competenze possedute dagli utenti può consentire all'operatore di personalizzare in modo mirato gli interventi e le misure offerte, anche al fine di ridurre il *mismatch* tra domanda e offerta di lavoro e migliorare così i servizi alle imprese<sup>114</sup>.

<sup>114</sup> Si veda a questo proposito il par. 8.2 "L'utilità di PIAAC online".

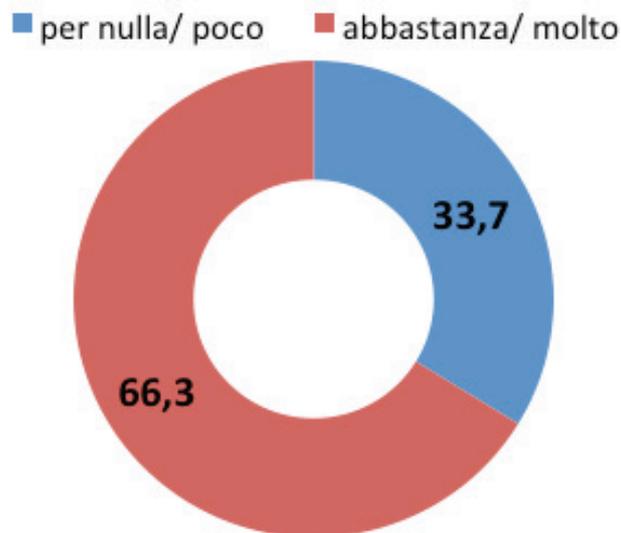
**Tabella 9.7 - Fasi in cui potrebbe essere stato più utile somministrare lo strumento (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**

IN QUALE FASE SAREBBE STATO PIÙ UTILE?	%
In fase di presa in carico (Adesione)	20,8
In fase di Profilazione	6,9
In fase di Orientamento di Base	2,8
In fase di Orientamento Specialistico	16,7
In fase di Stipula del Patto di Servizio	9,7
All'interno della misura/servizio di Politica attiva	13,9
Altro	29,2
<b>Totale</b>	<b>100</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

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 online 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”*.

**Figura 9.6 - In termini generali, quanto ritiene utile questo tipo di strumento ai fini di un’adeguata profilazione dell’utente? (valori percentuali sul totale dei rispondenti)**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

In particolare, come già rilevato 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. Le prove di questa sezione permettono di “prendere consapevolezza dell’importanza di saper utilizzare correttamente alcuni strumenti informatici essenziali, quali la gestione della posta elettronica e la navigazione in internet”. Assumono grande rilievo aspetti come “la soluzione e l’attitudine alla soluzione di problemi” e la capacità di “compiere operazioni complesse in un contesto operativo”; competenze ritenute “indispensabili”, “fondamentali” per “un proficuo inserimento lavorativo”.

**Tabella 9.8 - Utilità delle singole prove dello strumento (valori percentuali sul totale dei rispondenti)**

IN PARTICOLARE, QUANTO RITIENE UTILI A TALE SCOPO LE SINGOLE PROVE DI PIAAC ONLINE?	PER NULLA/ POCO	ABBASTANZA/ MOLTO	TOTALE
<i>Literacy</i>	35,7	64,3	100
<i>Numeracy</i>	39,7	60,3	100
<i>Problem Solving</i>	24,9	75,1	100
Competenze agite	31,9	68,1	100
Interessi e obiettivi di carriera	31,3	68,7	100
Benessere soggettivo e salute	54,6	45,4	100

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Come mostra la Tabella 9.9, la sezione che comprende i moduli cognitivi risulta essere quella considerata più funzionale per fornire all’operatore un quadro completo sulle competenze possedute dall’utente (51,6%). In particolare, le competenze indagate “sono indici molto reali per la spendibilità nel mercato del lavoro”, “elementi importanti in un contesto organizzativo” e “che meglio aiutano a comprendere il livello di spendibilità del soggetto”, 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”.

**Tabella 9.9 - Motivazioni della maggiore utilità attribuita alle sezioni dello strumento (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**

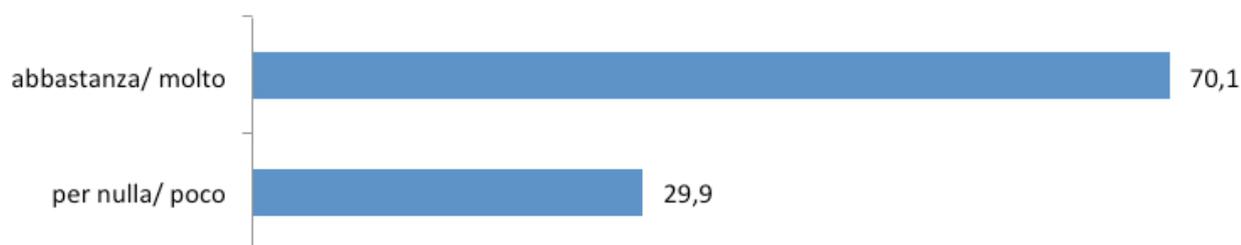
CON RIFERIMENTO ALLA SEZIONE A CUI HA ASSEGNATO IL PUNTEGGIO PIÙ ELEVATO, PUÒ ILLUSTRARE BREVEMENTE LE MOTIVAZIONI DELLA MAGGIORE UTILITÀ ATTRIBUITA?	SEZIONI A CUI È STATO ASSEGNATO UN PUNTEGGIO PIÙ ELEVATO			
	Moduli cognitivi	Moduli non cognitivi	Moduli cognitivi e non cognitivi	Totale
Fornisce all’operatore 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
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

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: *"nella fase di profiling si potrebbero evidenziare competenze non necessariamente inerenti il titolo di studio posseduto, che sono le più utili per il servizio di incontro tra domanda e offerta di lavoro"*. In particolare, le informazioni acquisite attraverso i moduli relativi alle competenze agite e agli interessi e obiettivi di carriera *"danno modo di fornire all'azienda un profilo completo dei candidati segnalati"*, e *"comprendere quanto l'utente sia in grado di muoversi autonomamente per la ricerca attiva del lavoro"*.

È comunque da rilevare che, tra le prove non cognitive, come per gli utenti, anche per gli operatori il modulo "Benessere soggettivo e salute" risulta essere il meno apprezzato. Gli aspetti esaminati sono ritenuti dagli operatori *"poco incisivi ai fini di un profiling professionale"* e *"di scarsa utilità per l'utilizzo lavorativo in seguito al Patto"*. I dati raccolti, *"privati, quasi medici"*, *"più inerenti la sfera personale rispetto a quella professionale"*, *"non incidono sull'inquadramento e definizione del profilo, in quanto non incentrati sulle competenze"*. La sezione "Benessere soggettivo e salute" è *apparsa di limitato interesse per gli utenti*, poiché *"troppo riguardante la sfera personale ed è difficile far comprendere l'incidenza di questi elementi nella fase di ricerca di nuova occupazione"*; *"la loro correlazione con le competenze professionali, le propensioni e la probabilità di trovare un lavoro è poco comprensibile all'utenza"*.

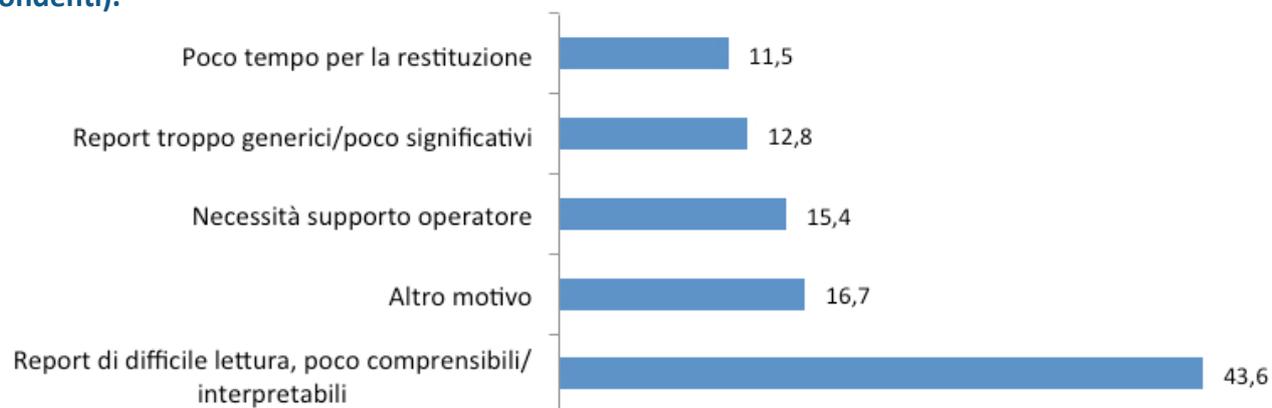
**Figura 9.7 - I risultati del test (punteggi e score reports) sono a suo parere di facile interpretazione? (valori percentuali sul totale dei rispondenti)**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

Infine, nonostante il 70,1% degli intervistati ritenga i report di facile interpretazione, sono state comunque rilevate alcune criticità che si concentrano sulla complessità nella lettura dei risultati, ritenuti per lo più di difficile comprensione, *"complessi e non sempre di immediata e corretta interpretazione"* soprattutto senza il supporto di un operatore in fase di restituzione.

**Figura 9.8 - Motivo delle criticità incontrate in fase di restituzione (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

## 9.4 Gli strumenti per la profilazione qualitativa. Quale ruolo per PIAAC online?

Gli strumenti di profilazione qualitativa sono dispositivi che consentono di conoscere in modo approfondito il *background* formativo, le esperienze professionali, le competenze, nonché le attitudini e gli interessi di carriera dei beneficiari delle politiche per il lavoro.

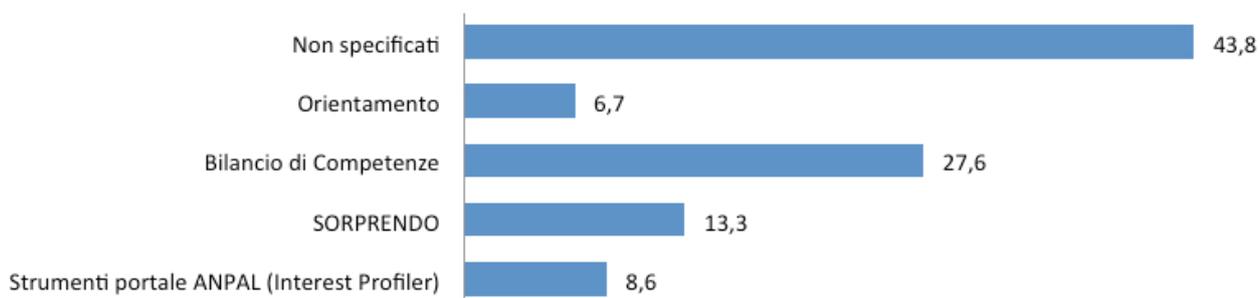
La sezione III del “Questionario per gli operatori dei Centri per l’impiego” indaga sulle differenze e sul confronto tra PIAAC online e gli strumenti di profilazione qualitativa normalmente in uso presso i Cpi. Ciò che emerge è che la maggioranza dei Centri per l’impiego che hanno partecipato alla sperimentazione (circa il 60%) non utilizza dispositivi di tipo qualitativo per la profilazione degli utenti. Il restante 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 come ad esempio SORPRENDO<sup>115</sup> (13,3%) e il già citato *Interest Profiler*<sup>116</sup>, messo a disposizione sulla piattaforma ANPAL (8,6%). Inoltre, vengono utilizzate, in modo meno diffuso, altre tipologie di software, come MagellanoLavoro<sup>117</sup>, e altri strumenti di orientamento progettati e messi a disposizione da alcune regioni (43,8%).

<sup>115</sup> SORPRENDO è una piattaforma tecnologica per l’orientamento, progettata per aiutare i giovani a prendere decisioni per il loro futuro. Grazie a strumenti di auto-valutazione dei propri interessi, preferenze, abilità e un database con schede dettagliate su oltre 450 percorsi di carriera, SORPRENDO permette di individuare obiettivi di studio e lavoro e costruire dei piani di azione per raggiungerli. Cfr. [www.sorprendo.it](http://www.sorprendo.it)

<sup>116</sup> Vedi par. 8.4.

<sup>117</sup> Per ulteriori approfondimenti su MagellanoLavoro si veda <http://orientamento.giuntios.it/thm/orient/i-test/lavoro/index.html>

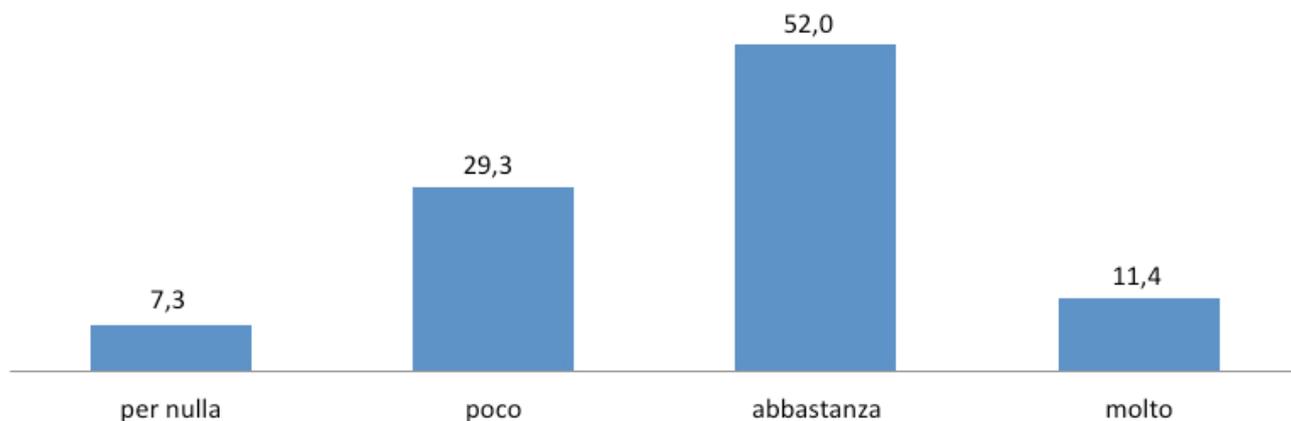
**Figura 9.9 - Strumenti in uso nei Cpi per la profilazione qualitativa degli utenti (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

In Italia il Bilancio di competenze non è normato dalla legge, perciò questa definizione viene spesso utilizzata con significati diversi. Nell'orientamento il Bilancio di competenze indica, solitamente, un percorso che permette di mettere a punto un progetto professionale attraverso l'analisi sistematica delle caratteristiche personali, condotta con l'utilizzo di materiali strutturati quali test e/o schede di autoanalisi. I software per l'orientamento come SORPRENDO e *Interest Profiler* di ANPAL, invece, indagano sulle caratteristiche personali, sugli interessi e le aspettative lavorative degli utenti, proponendo, nel primo caso, profili professionali di riferimento, nel secondo caso, offerte lavorative.

**Figura 9.10 - Completezza di PIAAC online rispetto agli strumenti in uso (valori percentuali sul totale dei rispondenti).**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

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. 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. Una piccola percentuale di operatori, infine, considera lo strumento utile ad accrescere il livello di autoconsapevolezza degli utenti sia in merito alle competenze possedute, sia rispetto ad un'eventuale riqualificazione professionale (5%).

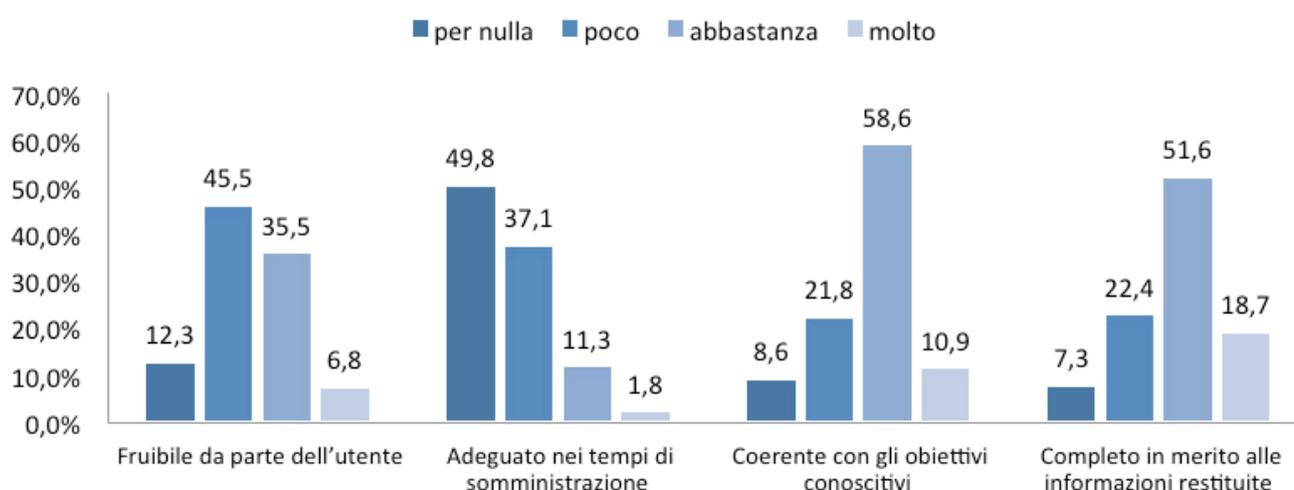
**Figura 9.11 - Perché PIAAC online consente di ottenere un quadro più completo delle competenze? (valori percentuali sul totale dei rispondenti)**



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

In riferimento alla necessità dei Centri per l'impiego di progettare ed offrire all'utente un Patto di Servizio Personalizzato, i pareri degli operatori su PIAAC online assumono accezioni negative o positive a seconda delle diverse peculiarità dello strumento. Rispetto ad altri dispositivi e strumenti in uso, il 58% circa degli operatori ritiene che PIAAC online sia poco fruibile da parte dell'utente, l'87% circa lo ritiene "per nulla" e "poco" 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 gli elementi legati al contenuto specifico delle prove somministrate: il 70% degli intervistati, infatti, considera PIAAC online coerente con gli obiettivi conoscitivi preposti alla definizione del Patto di servizio e considera esaustive le informazioni restituite.

**Figura 9.12 - Efficacia di PIAAC online 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 online, 2018.

Come già evidenziato, tra le sei tipologie di prove in cui PIAAC online si articola, la maggioranza degli operatori (l'80% circa) ritiene che la sezione relativa al *problem solving* costituisca il valore aggiunto dello strumento. Gli operatori segnalano che l'abilità nella risoluzione dei problemi rappresenta una competenza poco indagata dagli strumenti normalmente utilizzati dai Centri per l'impiego, laddove invece risulta essere un requisito sempre più richiesto nel mondo del lavoro, così come altre importanti *soft skill*, quali ad esempio l'adattabilità, la resistenza allo stress e la capacità comunicativa.

Altre sezioni che ricevono un riscontro positivo tra gli operatori sono quelle relative alle "Competenze agite" (67,2%) e agli "Interessi e obiettivi di carriera" (66,8%), ritenute particolarmente utili a seguito delle medesime considerazioni già ampiamente trattate nei paragrafi 8.4 "L'utilità di PIAAC online" e 9.3 "Il percorso di attivazione dell'utente e l'utilità di PIAAC online in una prospettiva di profilazione qualitativa".

**Tabella 9.10 - Quale sezione di PIAAC online costituisce un valore aggiunto rispetto agli altri strumenti utilizzati nell'ambito della profilazione qualitativa? (valori percentuali sul totale dei rispondenti)**

SEZIONI DI PIAAC ONLINE	VALORE AGGIUNTO			
	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
<i>Literacy</i>	7,2	32,1	48,3	12,4
<i>Numeracy</i>	7,7	31,3	49,5	11,5
<i>Problem solving</i>	2,4	17,5	56,6	23,6
Competenze agite	4,8	28,1	46,2	21,0
Interessi e obiettivi di carriera	9,8	23,4	41,1	25,7
Benessere soggettivo e salute	20,5	31,2	34,1	14,1

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

## 9.5 Come utilizzare PIAAC online nei Centri per l'impiego

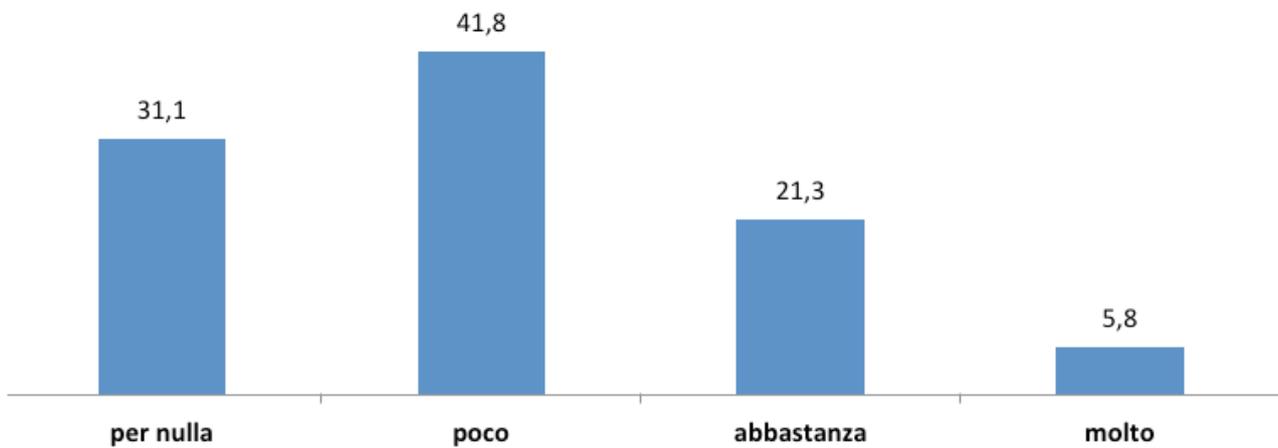
La valutazione finale degli operatori restituisce indicazioni utili nella prospettiva di una eventuale futura adozione di PIAAC online come dispositivo di profilazione nei Centri per l'impiego.

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 (Figura 9.13).

Gli operatori motivano tali risposte, ma soprattutto, suggeriscono quali possano essere le condizioni che permetterebbero un utilizzo sistematico dello strumento all'interno dei Cpi.

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, all'inadeguatezza della dotazione informatica dei Cpi, come più volte segnalato nei capitoli precedenti.

**Figura 9.13 - Ritiene che PIAAC online possa essere adottato in modo ricorrente nel CPI per profilare gli utenti? (valori percentuali sul totale dei rispondenti)**



Fonte: ANPAL, Sperimentazione dello strumento di self-assessment PIAAC online, 2018.

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 lasciare libero l'operatore di valutare quali aspetti sarebbe utile approfondire tramite PIAAC online. In questo modo, anche i tempi di compilazione si potrebbero ridurre notevolmente. Inoltre, secondo gli operatori, si potrebbe dare la possibilità agli utenti di compilare PIAAC online a casa, per tornare poi al Cpi per un colloquio di approfondimento sulla base dei risultati contenuti negli *score report*.

## CONCLUSIONI

I principali obiettivi della sperimentazione di PIAAC online nei Centri per l'impiego sono stati:

- verificarne la validità come strumento di supporto all'attività degli operatori dei Centri per l'impiego nella fase di orientamento e profilazione qualitativa degli utenti, funzionale ad azioni mirate di inserimento nel mercato del lavoro;
- restituire a coloro che sono in cerca di un lavoro un documento e, attraverso un apposito colloquio, una valutazione complessiva in chiave orientativa delle competenze e delle abilità fondamentali possedute, da potenziare o da valorizzare opportunamente per collocarsi sul mercato;
- valutarne l'utilizzabilità, in chiave prospettica, per la messa a punto di piani e percorsi formativi che intercettino e colmino i *gap* di competenze di base e trasversali eventualmente emersi, anche in relazione alle dinamiche e alle istanze che provengono dal mercato del lavoro locale.

La prima parte del Rapporto analizza i dati delle singole prove fornendo un quadro complessivo delle specifiche competenze, cognitive e non cognitive, possedute dagli utenti partecipanti alla sperimentazione. I risultati non possono essere estesi a tutta la platea degli utenti dei Centri per l'impiego italiani, poiché ogni Regione ha selezionato il target e i partecipanti in modo autonomo.

I risultati emersi dalla sperimentazione mettono in relazione le caratteristiche personali degli utenti dei Cpi (titolo di studio, età, esperienze professionali ecc.) con gli esiti delle prove, restituendo a ciascuna regione, con riferimento al target prescelto, informazioni utili anche per la progettazione di percorsi formativi mirati in presenza di specifiche carenze di competenze di base o trasversali evidenziate attraverso la sperimentazione.

Nella seconda parte del Rapporto vengono sintetizzate le opinioni degli utenti e degli operatori che hanno partecipato in prima persona alla sperimentazione di PIAAC online, espresse attraverso la compilazione di due questionari di valutazione.

Nel complesso lo strumento è stato considerato utile dalla maggior parte degli utenti coinvolti nella sperimentazione (tra il 48% e il 57%), con lievi differenze in corrispondenza delle varie prove di cui si compone. In generale, le prove di *problem solving* in ambienti tecnologicamente avanzati rappresentano la sezione più apprezzata tra quelle di tipo cognitivo, sia da utenti che da operatori; allo stesso modo, tra le prove non cognitive la più gradita sembra essere la sezione "Interessi e obiettivi di carriera", per la ricchezza di informazioni che restituisce. In particolare, gli operatori hanno apprezzato le preziose indicazioni inerenti le aspettative e le attitudini dell'utente nei confronti di particolari attività e ambienti lavorativi e il grado di intenzionalità degli utenti nella ricerca del lavoro o di ulteriore formazione. Si tratta, infatti, di informazioni molto utili per la costruzione di un Patto di Servizio realmente personalizzato. Anche gli utenti hanno espresso un parere positivo rispetto a questa sezione, in quanto la ritengono valida per acquisire maggiore consapevolezza delle proprie capacità e delle reali propensioni verso possibili percorsi di carriera futuri.

Ben più complessa è stata per gli utenti l'interpretazione delle professioni maggiormente corrispondenti o meno al proprio profilo di interessi, così come riportate nel documento di restituzione degli esiti delle prove. La stessa difficoltà è stata rilevata anche dagli operatori che, peraltro, ne riconoscono l'efficacia come risorsa conoscitiva per la profilazione e l'orientamento delle persone in cerca di occupazione.

Questo aspetto costituisce uno dei limiti all'utilizzo di PIAAC online presso i Cpi, in quanto il sistema O\*Net (*Occupational Information Network*), sulla base del quale vengono restituiti gli elenchi delle professioni, è costruito a partire dalle caratteristiche del mercato del lavoro statunitense e non tiene dunque conto delle peculiarità e delle dinamiche occupazionali del nostro Paese. Per ottenere risultati maggiormente aderenti alla realtà italiana sarebbe necessario utilizzare i descrittori delle professioni (ovvero i requisiti e le competenze necessarie per svolgere ciascuna professione) presenti nel Sistema informativo sulle professioni sviluppato da INAPP.

Il modulo “Competenze agite”, anch’esso piuttosto apprezzato da utenti e operatori, risulta particolarmente importante per la capacità di rilevare le competenze digitali del soggetto – fattore sempre più importante sia relativamente ai contenuti dell’occupazione, che nei processi di ricerca della stessa. Importanza di cui, del resto, gli stessi utenti sembrano essere consapevoli: circa un terzo di questi ultimi (il 27%), infatti, considera l’assenza di *digital skill* come una delle cause che possono ostacolare la propria ricollocazione professionale.

Meno apprezzato è il modulo “Benessere soggettivo e salute”, in quanto offre valutazioni sullo stile di vita dell’utente: quest’ultimo fatica a comprenderne l’utilità in funzione di una ricerca del lavoro e gli operatori stessi considerano gli aspetti rilevati di carattere eccessivamente “privato”, che dunque non sempre possono o vogliono analizzare.

Sia gli utenti che gli operatori hanno evidenziato come principale criticità l’eccessiva durata del test: i tempi previsti dall’OCSE per la somministrazione dell’intero pacchetto di prove sono circa 120 minuti per l’Italia e per la Spagna, mentre la versione diffusa in altri Paesi ne prevede l’esecuzione in 90 minuti. La durata media registrata nel corso della sperimentazione è stata, invece, nettamente più alta, assestandosi a 2 ore e 20 minuti. Spesso gli utenti hanno imputato l’eccessiva durata della somministrazione a problemi di carattere informatico (connessione lenta o computer poco efficienti), con conseguente rallentamento nei tempi di compilazione e perdita di concentrazione.

In ogni caso, nel corso della sperimentazione sono emerse chiaramente problematiche legate alla carenza di dotazioni informatiche adeguate e di spazi dedicati per consentire agli utenti di eseguire le prove di PIAAC online in piena autonomia. Anche nelle valutazioni conclusive degli operatori tali aspetti sono risultati centrali.

Con specifico riferimento ai principali obiettivi per cui la sperimentazione è stata realizzata, ossia ai possibili utilizzi futuri di PIAAC online nei Cpi per la profilazione qualitativa degli utenti, gli operatori suggeriscono di differenziare la somministrazione delle singole prove a seconda del particolare target da trattare. In questo senso, l’operatore dovrebbe valutare, in fase di *profiling* e di orientamento, quali aspetti approfondire tramite l’uso di uno o più moduli di PIAAC online, evitando così di sottoporre indistintamente tutte le sezioni a tutti gli utenti. In questo modo, anche i tempi di compilazione si ridurrebbero notevolmente e con essi le criticità sopra indicate. Inoltre, trattandosi di un dispositivo di *self-assessment* nato per essere impiegato in auto-somministrazione online, si potrebbe offrire la possibilità agli utenti dei Centri per l’impiego di compilarlo in remoto, garantendo poi un colloquio approfondito presso il Cpi per un confronto con l’operatore sui risultati ottenuti ed un’opportuna restituzione personalizzata in chiave orientativa. Una soluzione di questo tipo, da adottare a seguito di opportune valutazioni in merito alle caratteristiche degli utenti (possesso di competenze informatiche adeguate, indice di occupabilità, ecc.), può essere valida anche in considerazione della situazione organizzativa e strutturale in cui si trovano attualmente i Centri per l’impiego. Questi ultimi, infatti, già impegnati nell’erogazione di diversi servizi ed interventi di politica attiva del lavoro, scontano il persistere di un sottodimensionamento del personale interno e delle dotazioni informatiche e necessitano nel contempo di una riqualificazione degli operatori in linea con i recenti mutamenti, operativi ed organizzativi, imposti ai Servizi per il lavoro.

## BIBLIOGRAFIA

- Aica, Anitec-Assinform, Assintel e Assinter Italia, (2018), *Osservatorio delle Competenze Digitali 2018*, <https://www.assintel.it/assintel-downloads/osservatorio-competenze-digitali-2018-il-volume/>
- Ambrosini M. (2016), *Quando gli adulti perdono il lavoro*, *Quaderni di Sociologia*, 72, pp.7-71
- ANPAL SERVIZI, (2018) *“I rapporti dei servizi pubblici per l’impiego con le imprese. Approfondimento su alcuni Paesi europei”*
- Artess, J., Hooley T., Mellors-Bourne R. (2017), *Employability: A Review of the Literature 2012-2016*, Higher Education Academy, York
- Bellotto M., Zago L. (a cura di), (1996), *Psicologi e orientamento. Nuove frontiere in contesto organizzativo*, Padova, Logos
- Diener E., Emmons R.A., Larsen R.J., Griffin S. (1985), *The Satisfaction with Life Scale*, *Journal of Personality Assessment*, 49, 71–75
- Diener E., Oishi S., Lucas R.E. (2003), *Personality, Culture, and Subjective Well-being: Emotional and Cognitive Evaluations of Life*, *Annual Review of Psychology*, 54, 403-425
- Di Novi C. (2013), *The Indirect Effect of Fine Particulate Matter on Health through Individuals’ Life-style*, *Journal of Socioeconomics*, 44, pp. 27-36
- Di Novi C., Jacobs R., Migheli M. (2018), *Smoking Inequality across Genders and Socio- economic Classes. Evidence from Longitudinal Italian Data*, *DEM Working Papers Series 2018-2020*, 152, pp.2-18
- DIPARTIMENTO FUNZIONE PUBBLICA - ARAN, Mastrogiuseppe P., Lovergine S. (2017), *Modelli di rappresentazione delle professioni e relative competenze: ipotesi di lavoro per la PA - Roma*, ARAN
- EUROSTAT, (2018 edition), *“Smarter, greener, more inclusive? - Indicators to support the Europe 2020 strategy”* Luxembourg, EUROSTAT <https://ec.europa.eu/eurostat/>
- FUB e ISTAT (2018), *Internet@Italia 2018. Domanda e offerta di servizi online e scenari di digitalizzazione*, Roma, Fondazione Ugo Bordoni. <https://www.istat.it/it/files/2018/06/Internet@Italia-2018.pdf>
- Gallo F., Lorè B. (2006), *Descrivere le professioni: il modello adottato nell’indagine Istat-Isfol*. In: Crocetta C. (a cura di), *Metodi e modelli per la valutazione del sistema universitario*, Padova, CLEUP: 367-380.
- Gardner H. (1987)(2002), *Formae Mentis. Saggio sulla pluralità dell’intelligenza*, Milano, Feltrinelli
- Guichard J., Huteau M. (2001), *Psychologie de l’orientation*, Dunod, Paris (tr. it. Psicologia dell’orientamento professionale, Teorie e pratiche per orientare la scelta negli studi e nelle professioni, 2003, Milano, Raffaello Cortina Editore)
- Holland J L. (1973), *Making vocational choices: a theory of careers*, Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice-Hall
- INAPP, Amendola M. Mineo S. (2018), *Focus PIAAC: I low skilled in literacy. Profilo degli adulti italiani a rischio di esclusione sociale*, (Paper, 7), Roma, INAPP
- ISFOL, Bastianelli M., Mineo S. (2016), *Il secondo round dell’indagine OCSE-PIAAC: le competenze per vivere e lavorare oggi - L’indagine OCSE-PIAAC*, (Research Paper, 34), Roma, ISFOL
- ISFOL, Di Francesco G (a cura di), (2013), *PIAAC-OCSE Rapporto nazionale sulle competenze degli adulti Parte prima*, (Temi & ricerche; 5), Roma, ISFOL
- ISFOL (a cura di G. Di Francesco) (2013), *PIAAC-OCSE Rapporto nazionale sulle competenze degli adulti Parte seconda*, Temi & ricerche; 5) Isfol, Roma.
- ISFOL, Di Francesco G. (a cura di), (2014b), *PIAAC-OCSE Rapporto nazionale sulle competenze degli adulti*, (Temi & ricerche; 5), Roma, ISFOL
- ISFOL, Aversa M.L., D’Agostino L., Parente M. (a cura di), (2015), *L’age management nelle grandi imprese italiane: i risultati di un’indagine qualitativa*, (Isfol OA), Roma, ISFOL
- ISFOL, G. Di Francesco, F. Roma, O. Giancola, S. Mineo, M. Bastianelli e F. Fraccaroli (a cura di), *The relationship between competencies and non-cognitive dimensions The experience of the “PIAAC Italia” survey*, in *Osservatorio Isfol*, V (2015), n. 3.
- ISTAT (2018), *Rapporto annuale 2018 - La situazione del Paese*, Roma, ISTAT
- ISTAT (2017), *La soddisfazione dei cittadini per le condizioni di vita*, Roma, ISTAT
- Lyubomirsky S.L., King L., Diener E. (2005), *The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success?*, *Psychological Bulletin*, 14, pp.803-855
- Maddux J.E., Gosselin J.T. (2003), *Self-efficacy*, in Leary M.R., Tangney J.P. (eds), *Handbook of Self and Identity*, New York, Guilford Press, pp.218-237

- Park N., Peterson C., Seligman M.E.P. (2004) *Strengths of character and well-being*, *Journal of Social & Clinical Psychology*, 23, pp.603–619
- Peterson, N.G., Mumford, M.D., Borman, W.C., Jeanneret, P.R., Fleishman, E.A., 1999, *An Occupational Information System for the 21st Century: The Development of O\*NET*. American Psychological Association, Washington D.C.
- Piro P. (2018), *Perdere il lavoro smarrire il senso*, Milano, Mimesis/Eterotopie
- Sabatini, J. e Bruce K. (2009), *PIAAC Reading Component: A Conceptual Framework*, OECD Education Working Papers, No. 33, OECD Publishing, Paris.
- Strauser D.R., Lustig D.C., Ciftci A. (2008), *Psychological well-being: its relation to work personality, vocational identity, and career thoughts*, *The Journal of Psychology*, Jan, 142(1), pp. 21-35. <DOI 10.3200/JRLP.142.1.21-36.>
- Thompson E.R. (2007), *Development and Validation of an Internationally Reliable Short-Form of the Positive and Negative Affect Schedule (PANAS)*, *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 38(2), pp.227–242.
- Xanthopoulou D., Bakker A.B., Demerouti E., Schaufeli W.B. (2007), *The role of personal resources in the job demands-resources model*, *International Journal of Stress Management*, 14(2), pp.121-141
- OMS (2004) *Fruit and vegetables for health*, World Health Organization, WHO
- OECD (2018), *L'Italia a confronto con altri paesi - Employment Outlook 2018 - Italy*
- OECD (2017), *Strategia per le competenze dell'OCSE - Sintesi del Rapporto: Italia*
- OECD (2016), *Education & Skills Online Technical Documentation*
- OECD (2015), *Skills for Social Progress: The Power of Social and Emotional Skills*, in OECD Skill Studies, Paris.
- OECD (2013), *OECD Guidelines on measuring subjective well-being*. <http://www.oecd.org/statistics/oecd-guidelines-on-measuring-subjective-well-being-9789264191655-en.htm>
- OECD (2013), *Skills Outlook 2013: First Results from the Survey of Adult Skills*, Paris.
- OECD (2009), *PIAAC Literacy Expert Group, PIAAC Literacy: A Conceptual Framework*, OECD Education Working Papers, No. 34, OECD Publishing, Paris
- OECD (2009), *PIAAC Numeracy Expert Group, PIAAC Numeracy: A Conceptual Framework*, OECD Education Working Papers, No. 35, OECD Publishing, Paris.
- OECD (2009), *PIAAC Expert Group in Problem Solving in Technology-Rich Environments, PIAAC Problem Solving in Technology-Rich Environments: A Conceptual Framework*, OECD Education Working Papers, No. 36, OECD Publishing, Paris.

## NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 4 del 11.01.2018 relativo alle “Linee di indirizzo triennali delle azioni di politiche attive (2018-2020) per l’implementazione dei servizi per il lavoro a seguito delle intese raggiunte in sede di Conferenza Stato-Regioni”
- Decreto-legge n. 78 19 giugno 2015 convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2015, n. 125, tra il Governo, le Regioni, le Province autonome di Trento e Bolzano e gli Enti locali sul documento recante “Piano di rafforzamento dei servizi e delle misure di politica attiva del lavoro”. Repertorio atti n. 185/CU, del 21 dicembre 2017
- Decreto Legislativo 14 settembre 2015, n. 150 “Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive, ai sensi dell’articolo 1, comma 3, della legge 10 dicembre 2014, n. 183”, GU Serie Generale n.221 del 23-09-2015 - Suppl. Ordinario n. 53
- Deliberazione CdA ANPAL N. 19 del 23 maggio 2018 “Servizi per le politiche attive del lavoro. Linee Guida per gli operatori dei centri per l’impiego (Profilazione qualitativa)”
- Legge del 10 dicembre 2014, n. 183 “Deleghe al Governo in materia di riforma degli ammortizzatori sociali, dei servizi per il lavoro e delle politiche attive, nonché in materia di riordino della disciplina dei rapporti di lavoro e dell’attività ispettiva e di tutela e conciliazione delle esigenze di cura, di vita e di lavoro”, GU Serie Generale n. 290 del 15.12.2014
- Legge del 28 giugno 2012, n. 92 “Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita”, GU Serie Generale n.153 del 03.07.2012 - Suppl. Ordinario n. 136

Communication n.381/10.6.2016 From The Commission To The European Parliament, The Council, The European Economic And Social Committee And The Committee Of The Regions A New Skills Agenda For Europe, Bruxelles,

Raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea del 15 febbraio 2016 sull'inserimento dei disoccupati di lungo periodo nel mercato del lavoro in GUUE C 67/01, 20.02.2016

Raccomandazione n. 962 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa a Competenze chiave per l'apprendimento, GUUE L 394/10, 30.12.2006

Raccomandazione del Consiglio dell'Unione europea del 22 maggio 2018 relativa alle competenze chiave per l'apprendimento permanente", GUUE C 189/1, 04.06.2018

Raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea sul programma nazionale di riforma 2017 dell'Italia e che formula un parere del Consiglio sul programma di stabilità 2017 dell'Italia, Bruxelles, 22.5.2017 COM(2017) 511 final

Raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea sul programma nazionale di riforma 2018 dell'Italia e che formula un parere del Consiglio sul programma di stabilità 2018 dell'Italia, Bruxelles, 23.5.2018 COM(2018) 411 final

IX Commissione della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, "Quadro ricognitivo sui modelli regionali organizzativi dei Cpi e sullo stato di operatività dei servizi", 25 settembre 2018

LEGGE 6 agosto 2015, n. 125 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 19 giugno 2015, n. 78, recante disposizioni urgenti in materia di enti territoriali. (15G00135) (GU n.188 del 14-8-2015 - Suppl. Ordinario n. 49)

## SITOGRAFIA

*International Standard Classification of Occupations (ISCO)* <https://www.ilo.org/public/english/bureau/stat/isco/>

Progetto Excelsior <http://excelsior.unioncamere.net>

Programma Garanzia Giovani <http://www.garanzigiocvani.gov.it/>

Portale O\*Net <https://www.onetonline.org/>

Portale Magellano Lavoro <http://orientamento.giuntios.it/thm/orient/i-test/lavoro/index.html>

Portale Professioni INAPP <http://professionioccupazione.isfol.it/>

Portale Sorprendo <http://www.sorprendo.it/>

**ALLEGATI**

# NATURA E CARATTERISTICHE DELLO STRUMENTO PIAAC “FORMAZIONE & COMPETENZE ONLINE”

## Premessa

Dopo la conclusione dell’Indagine PIAAC sulle competenze degli adulti, l’OCSE, con il supporto della Commissione Europea (*DG Employment*), ha realizzato e promosso un dispositivo di *self-assessment* (cioè di auto-valutazione) denominato *PIAAC - Educational & Skills Online Assessment*, divenuto poi in italiano *PIAAC - Formazione & Competenze online* (d’ora in avanti, PIAAC online). Questo dispositivo è stato progettato e sviluppato con l’intento di fornire al cittadino, e alle istituzioni pubbliche e private, la possibilità di svolgere un percorso di conoscenza sul livello di padronanza di quelle competenze ritenute dalla Commissione Europea leve fondamentali per affrontare le sfide del XXI secolo (le *foundation skills* o *competenze chiave*). Queste competenze sono state rilevate e studiate dall’OCSE attraverso delle rilevazioni campionarie periodiche realizzate negli anni precedenti (IALS e ALL) con un target costituito dalla popolazione di riferimento dei Paesi aderenti all’Organizzazione.

La principale caratteristica dello strumento di auto-valutazione PIAAC online, rispetto all’Indagine OCSE-PIAAC, è che il rispondente compie il suo percorso di *self-assessment* in maniera autonoma e con l’ausilio di un computer su cui vengono presentati, svolti e poi portati a termine i diversi test previsti.

## L’architettura di PIAAC online

PIAAC online è costituito essenzialmente da tre nuclei teoricamente auto-consistenti ma fra loro fortemente interrelati: il questionario, il modulo delle prove cognitive e il modulo delle prove non cognitive. Rappresentano gli snodi dello strumento di *self-assessment*.

Il questionario è il momento di avvio del percorso di auto-valutazione, è propedeutico ai due moduli e svolge una doppia funzione: raccoglie i dati essenziali dell’utente (sesso, età, titolo di studio, lingua utilizzata, condizione occupazionale) e costituisce, all’interno della piattaforma, la base-dati di ogni rispondente, cioè l’archivio che viene utilizzato dal sistema per “correlare” i dati personali, ottenuti in questa fase, con quelli che verranno rilevati dalle prove cognitive e non cognitive.

Dopo aver risposto alle domande del questionario (si tratta di 9 item ai quali rispondere in un tempo di 5 minuti) e prima di essere “guidato” verso il modulo delle prove cognitive, il rispondente deve affrontare una fase di pre-test (o sessione preliminare) nel corso della quale gli vengono proposti 3 item di *literacy* e 3 di *numeracy*: a questo livello, il sistema inizia a “correlare” i dati anagrafici del rispondente con i risultati della sessione preliminare; se il punteggio che viene conseguito al termine di questa fase è considerato dal sistema sufficiente, l’utente può iniziare la sessione delle prove cognitive; se, invece, il suo punteggio non è ritenuto sufficiente dal sistema, all’utente viene proposta, già in questa fase, la sezione denominata *reading components* (o abilità di base nella lettura).

Il passaggio successivo è il modulo delle prove cognitive, che costituisce il secondo *step* del percorso e propone dei test elaborati per valutare il livello di possesso, da parte dell’utente, delle competenze di:

- *literacy*;
- *numeracy*;
- *problem solving* in ambienti tecnologicamente avanzati.

Questo modulo, composto da un insieme di 20 prove di *literacy* e 20 di *numeracy* presentate in maniera casuale, si svolge ponendo all'utente delle domande volte a comprendere il suo livello di conoscenza e di padronanza (*proficiency*) di questi due domini, dopo avergli fornito preventivamente indicazioni, esempi e immagini sulle modalità con cui eseguire il test.

Le domande vertono, in modo particolare, sulla comprensione di testi continui, discontinui e misti, di documenti brevi, di grafici, di tabelle secondo un processo di difficoltà crescente (secondo la logica dei test adattivi) per rilevare il possesso delle competenze cognitive necessarie per agire efficacemente nei contesti lavorativi e nella vita quotidiana.

In base al punteggio ottenuto dopo aver svolto le prove di *literacy* e *numeracy*, l'utente avrà tre possibilità: se il punteggio risulterà al di sotto di una certa soglia minima, vale a dire 200 punti nella prova di *literacy*, verrà indirizzato direttamente alle prove riguardanti le abilità di base nella lettura (o *reading components*); se il punteggio, invece, risulterà compreso in un intervallo fra i 200 e i 250 punti, allora potrà svolgere sia le prove del *problem solving* in ambienti tecnologicamente avanzati sia i *reading components*; se avrà ottenuto un punteggio superiore ai 250 punti potrà svolgere direttamente il *Problem solving*.

Per completare il questionario e il modulo delle prove cognitive occorrono circa 95 minuti.

Dopo aver concluso il modulo delle prove cognitive, è possibile svolgere quello delle prove non cognitive, se si acquista il pacchetto completo, oppure lo si può iniziare subito dopo aver risposto al questionario se è stato acquistato solo il pacchetto delle prove non cognitive.

È prevista la possibilità per l'utente di svolgere una o più delle tre sezioni in cui è strutturato il modulo e che sono:

- *competenze agite;*
- *interessi e obiettivi di carriera;*
- *benessere soggettivo e salute.*

## La fase di restituzione dei risultati

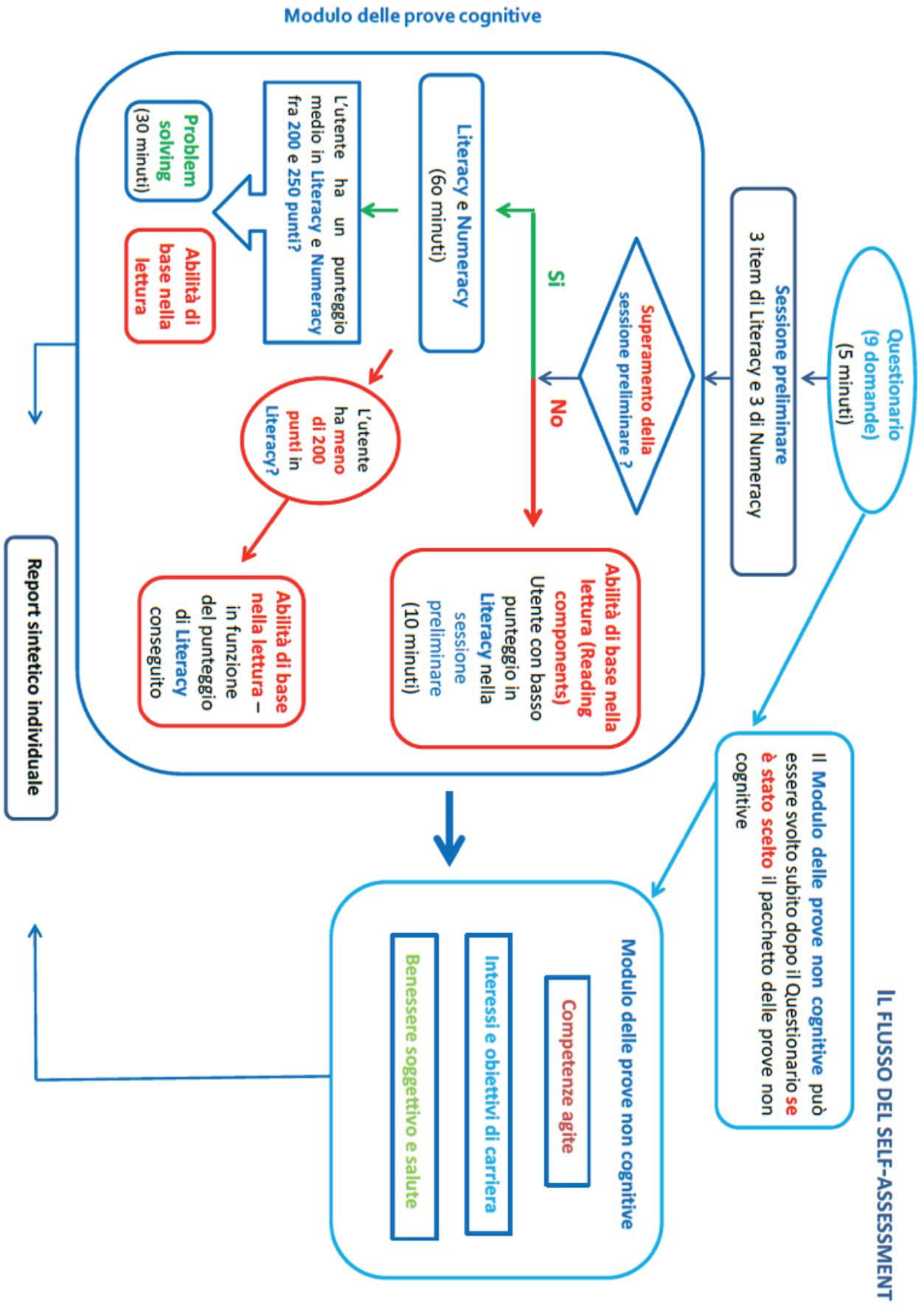
Al completamento di ogni sessione del test, sia del modulo principale sia di quello opzionale sia dei *reading components*, il rispondente riceve uno *score report* con l'indicazione dei livelli di competenza raggiunti nei domini considerati, oltre a indicazioni operative per un eventuale percorso di sviluppo o di rafforzamento delle competenze qualora i punteggi ottenuti dovessero risultare al di sotto della soglia del livello di riferimento.

## Tempi di svolgimento del *self-assessment*

Per completare il questionario e il modulo delle prove non cognitive occorrono circa 35 minuti, mentre per completare il questionario ed entrambi i moduli (prove cognitive e non cognitive) occorrono circa 130 minuti.

Per eseguire il *self-assessment*, che è stato progettato per essere utilizzato in regime di auto-somministrazione, è necessario avere a disposizione un computer, dotato di alcuni requisiti minimi.

Nella pagina successiva viene riportato lo schema-tipo di una sessione di *self-assessment*.



## Il Modulo delle prove cognitive

### La Literacy e la Numeracy

Per comprendere la natura e le caratteristiche dello strumento di auto-valutazione è necessario conoscere, in prima battuta, il significato delle competenze di *literacy* e *numeracy*.

La **literacy** può definirsi come la competenza per *accedere a, comprendere, interpretare, analizzare e comunicare informazioni complesse o usare queste informazioni per affrontare e gestire problemi in situazioni professionali diverse e nei diversi contesti di vita*. Le prove di *literacy* sono state ideate per proporre al rispondente tre categorie cognitive di natura centrale collegate a *testi continui e discontinui*; nello specifico, le competenze che vengono valutate dal test sono riconducibili alla capacità di:

- *accedere e identificare dati di diverso genere contenuti nei testi;*
- *integrare e interpretare i dati;*
- *valutare e riflettere.*

Nelle prove di *literacy* viene valutato quanto un utente comprende e usa informazioni presenti su supporti di diverso genere, che possono essere volumi a stampa, quotidiani, *brochures* informative, manuali o siti Internet; le prove valutano anche quanto un utente è in grado di identificare e utilizzare informazioni in moduli, grafici, mappe e tabelle.

Per consentire di correlare i risultati di PIAAC online con quelli dell'Indagine OCSE-PIAAC le prove del modulo principale includono set di domande già usate nell'Indagine, insieme ad altre domande ideate appositamente per lo strumento di *self-assessment*. Le nuove domande sono state testate nella primavera del 2013 per verificare la loro efficacia nelle diverse versioni linguistiche (Figg. 1 e 2).

Figura 1 – Esempio di prova di literacy.

The screenshot displays the PIAAC online assessment interface. On the left, a sidebar contains the question text: "Unità 1 - Domanda 1/1. Osserva la pagina Web 'Assistente amministrativo/a ufficio' di M.A.S.S. Media. Fai clic su uno dei link presenti nella pagina per rispondere alla seguente domanda. Chiara vorrebbe lavorare per M.A.S.S. Media, ma la posizione di assistente amministrativa di ufficio non è adatta a lei. Dove può trovare altre opportunità disponibili presso M.A.S.S. Media?". The main content area shows a job listing for "Assistente amministrativo/a ufficio" at "M.A.S.S. Media". The job details include: "Stimolante società specializzata in media relations", "Risponde direttamente alla direzione", "Richiesta esperienza contabile", and "Stipendio negoziabile". The salary range is "0 - 200.000 € e più / anno | / ora". The job is located in "Industria meccanica > Servizio clienti".

Red callout boxes highlight the following elements:

- Contesto di riferimento:** Points to the job title and company name.
- Indicazione che introduce la domanda:** Points to the question text.
- Item specifico:** Points to the specific job listing.
- Percorso corretto di risposta:** Points to the "M.A.S.S. Media" link in the job listing.

Figura 2 – Esempio di prova di literacy.

The screenshot displays a web browser window titled "Web" with the URL "http://www.tuttolavoro.com". The main content area shows a job advertisement for "M.A.S.S. Media". The advertisement includes the following text:

**M.A.S.S. Media** - [ALTRE OFFERTE IN QUESTA AZIENDA](#)

**M.A.S.S. Media** è una società di marketing e relazioni con i media che offre soluzioni di marketing a clienti su tutto il territorio nazionale nei settori dello sport e del tempo libero.

L'amministrazione dell'ufficio è parte integrante dei nostri servizi professionali e l'assistente amministrativo di ufficio rappresenta il principale punto di supporto per il nostro team di dirigenti.

Per integrare questo team siamo alla ricerca di una persona che sia in grado di mantenere un elevato e costante grado di professionalità. La persona candidata dovrà dimostrare spirito di iniziativa e capacità di adattamento a un contesto in continua evoluzione, sempre nel rispetto degli accordi normativi e di servizio con i nostri clienti.

La persona prescelta dovrà svolgere le seguenti mansioni:

- Controllare i budget e monitorare le uscite aziendali.
- Immettere dati e aggiornare i fogli di calcolo.
- Riconciliare e verificare le informazioni dei libri paga.
- Preparare i fogli di calcolo settimanali dei libri paga.
- Rispondere alle domande del personale.

Il/la candidato/a ideale dovrà possedere le seguenti qualità:

- Attenzione al dettaglio
- Capacità di lavorare autonomamente e di automotivarsi
- Comprovata esperienza nelle mansioni di ufficio generali, tra cui tenuta registri e archiviazione

On the right side of the advertisement, there is a pink button "Mi candido per il posto" and a list of actions: "Aggiungi a elenco preferiti", "Invia quest'offerta per e-mail", "Aggiungi note", and "Stampa offerta e note". Below this, a green box highlights "Corsi di formazione correlati organizzati da ACIS" with links for "Dattilografia", "Amministrazione di ufficio", and "Programmazione informatica".

The left sidebar contains the following text:

Unità 1 - Domanda 1/1

Osserva la pagina Web "Assistente amministrativo/a ufficio" di M.A.S.S. Media. Fai clic su uno dei link presenti nella pagina per rispondere alla seguente domanda.

Chiara vorrebbe lavorare per M.A.S.S. Media, ma la posizione di assistente amministrativa di ufficio non è adatta a lei.

Dove può trovare altre opportunità disponibili presso M.A.S.S. Media?

Fonte: OECD in <http://www.oecd.org/skills/ESonline-assessment/takethetest/>

Con il termine **numeracy** si fa riferimento alla competenza per *accedere a, comprendere, interpretare, analizzare, affrontare e gestire problemi di natura matematica in situazioni lavorative e nei diversi contesti della vita adulta.*

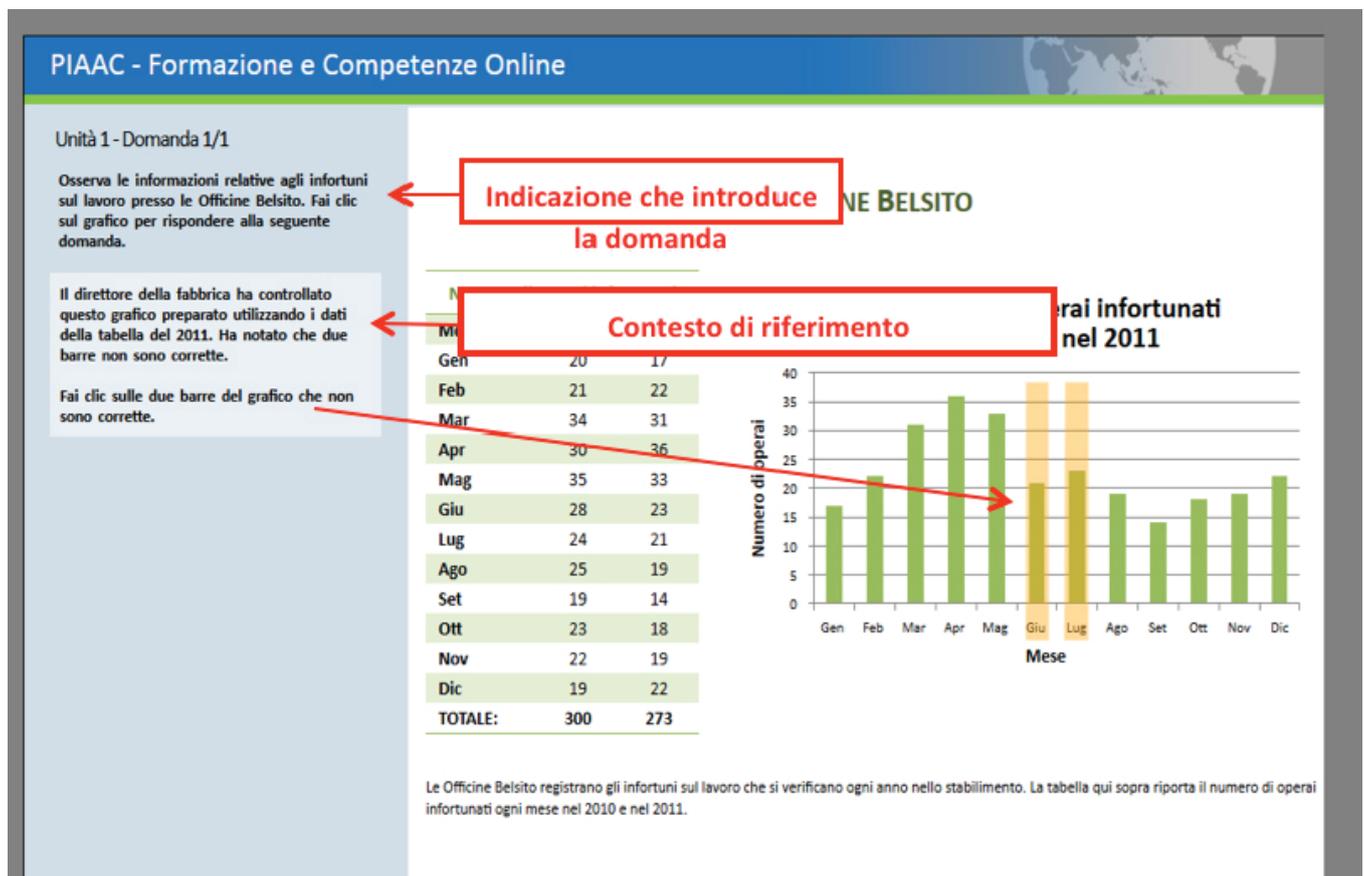
Le prove di *numeracy* sono caratterizzate da un livello di difficoltà *progressivo* nel senso che, mentre il sistema elabora e ri-elabora le risposte fornite dall'utente, è previsto l'impiego di differenti variabili combinate tra loro che vengono presentate sotto forma di item sulla base delle risposte fornite dall'utente relativamente a:

- il genere e il livello di comprensione e di riflessione richiesti dal problema;
- la capacità di rappresentare il problema;
- le competenze logico-matematiche richieste dal quesito;
- le argomentazioni logico-matematiche richieste dal problema;
- il grado di familiarità con il contesto scelto come riferimento;
- i compiti che richiedono all'utente di usare procedimenti noti o presentano situazioni nuove che richiedono risposte più creative.

In particolare, le prove di *numeracy* valutano quanto una persona è in grado di interpretare, comunicare o usare informazioni o idee matematiche per affrontare un problema o gestire una situazione.

Anche in questo caso, il rispondente deve essere capace di identificare informazioni logico-matematiche presenti in materiali quali tabelle, grafici, mappe, pubblicità o etichette informative (Fig. 3).

**Figura 3 - Esempio prova di numeracy.**



Fonte: OECD in <http://www.oecd.org/skills/ESonline-assessment/takethetest/>

## I punteggi e i livelli di competenza

Il livello di padronanza in *literacy* e in *numeracy* (e anche nel *problem solving*) viene misurata mediante un punteggio riportato su una scala di misurazione che va da 0 a 500 punti; questa scala è strutturata in modo tale da rappresentare i livelli di *proficiency* secondo un livello di difficoltà crescente, cui corrisponde un preciso livello di competenza assegnato dallo strumento di *self-assessment* al termine di ogni sessione della prova.

Ogni punteggio, infatti, definisce il livello di competenze necessario per completare con successo le prove stabilite per quel dato livello.

Secondo quest'approccio metodologico, coloro che raggiungono un dato livello dimostrano non solo di possedere le conoscenze e le competenze associate a quel livello ma anche il livello di *proficiency* che si trova nella posizione inferiore e che contraddistingue i livelli più bassi: ad esempio, gli utenti che si collocano al livello 2 risultano avere le competenze richieste anche per il livello 1 e per quello inferiore al livello 1.

## Come vengono definiti i livelli

La costruzione dei livelli nasce dal lavoro congiunto di un panel di esperti internazionali formato da docenti e ricercatori universitari di diversi Paesi e da progettisti di test psicometrici, guidati dall'OCSE, che si è occupato di definire sia il significato e la tipologia delle competenze di *literacy* e *numeracy* sia la loro distribuzione in livelli su di una scala di riferimento.

Al termine di un laborioso processo svolto in più momenti, che ha comportato fasi di analisi, progettazione e adattamento delle prove, e dopo un'analisi docimologica dei compiti proposti e dei set di risposte che possono essere forniti nelle diverse sessioni del test, è stato deciso di assegnare all'esito di ogni singola prova un punteggio su una scala da 0 a 500 punti; dopo questo passaggio sono state definite le competenze e le conoscenze necessarie a completare le prove relative a ogni livello di appartenenza, stabilendo che al crescere della difficoltà delle prove e al loro superamento corrispondesse un progressivo aumento del punteggio conseguito.

I punteggi ottenuti al termine delle prove di *literacy* e *numeracy* sono stati poi distribuiti su cinque livelli caratterizzati da un punteggio compreso fra un intervallo minimo (0) e massimo (500); a ogni livello corrisponde una serie definita di capacità e competenze (Fig. 4).

**Figura 4 - Griglia di confronto fra livelli e punteggi in Literacy e Numeracy**

Livello e punteggio	Literacy	Numeracy
<p><b>Livello inferiore a 1</b> <b>Punteggio da 0 a 175</b> <b>punti</b></p>	<p>Le prove a questo livello richiedono all'intervistato di leggere brevi testi su argomenti familiari per individuare parti singole di informazioni specifiche. All'intervistato può essere richiesto di individuare informazioni in brevi testi continui, ma in questo caso le informazioni possono essere individuate come se il testo fosse in un formato discontinuo.</p> <p>È richiesta solo una conoscenza del vocabolario di base e il rispondente non deve capire la struttura di frasi o paragrafi o fare uso di altre caratteristiche testuali.</p>	<p>Le prove richiedono di elaborare processi semplici come contare, mettere in ordine alfabetico o numerico, eseguire semplici operazioni aritmetiche con numeri interi o denaro o riconoscere rappresentazioni spaziali comuni in contesti familiari e concreti dove il contenuto matematico è esplicito e con poco testo o in assenza totale di testo o distrattori.</p>
<p><b>Livello 1</b> <b>Punteggio da 176 a</b> <b>225 punti</b></p>	<p>La maggior parte delle prove di questo livello richiede all'intervistato di leggere testi digitali o stampati continui, discontinui o misti, relativamente brevi, per individuare singole parti di informazioni identiche o simili alle informazioni fornite nella domanda o nelle istruzioni.</p> <p>Alcune di queste prove, come quelle inerenti a testi non continui, possono richiedere all'intervistato di inserire informazioni personali in un documento e talvolta possono essere incluse alcune informazioni contrastanti, mentre altre prove possono richiedere la lettura di più parti di informazioni.</p>	<p>Viene chiesto al rispondente di elaborare procedimenti matematici di base in contesti comuni e concreti dove il contenuto matematico è esplicito e con poco testo o in assenza totale di testo o distrattori. Le prove chiedono di elaborare processi semplici come contare, mettere in ordine alfabetico o numerico, capire percentuali semplici, ad esempio al 50%, e individuare o identificare elementi di rappresentazioni grafiche o spaziali semplici e di uso comune.</p>
<p><b>Livello 2</b> <b>Punteggio da 226 a</b> <b>275 punti</b></p>	<p>A questo livello, il supporto può essere digitale o stampato e i contenuti possono comprendere testi di tipo continuo, non continuo o misto. Le prove richiedono all'intervistato di associare testo e informazioni e potrebbero richiedere parafrasi o inferenze di basso livello; potrebbero essere presenti informazioni contrastanti in alcune parti e richiedere di esaminare o integrare due o più parti di informazioni in base a determinati criteri, confrontare e contrastare o ragionare sulle informazioni richieste nella domanda oppure spostarsi all'interno di testi digitali per individuare informazioni provenienti da varie parti di un documento.</p>	<p>A questo livello viene chiesto di identificare e agire su informazioni matematiche e idee inserite in un certo numero di contesti comuni in cui i contenuti matematici sono abbastanza espliciti o visibili con relativamente pochi distrattori; le prove tendono a richiedere l'applicazione di due o più fasi o processi di calcolo con numeri interi e decimali comuni, percentuali e frazioni, misurazioni semplici e rappresentazioni spaziali, stime e l'interpretazione di dati e statistiche relativamente semplici in testi, tabelle e grafici.</p>
<p><b>Livello 3</b> <b>Punteggio da 276 a</b> <b>325 punti</b></p>	<p>Le prove richiedono all'intervistato di identificare, interpretare o valutare una o più parti di informazioni e spesso chiedono di fare uso di livelli di inferenze variabili. Molte prove chiedono di costruire significati basandosi su ampie porzioni di testo o eseguire operazioni in più fasi per identificare e formulare risposte. Spesso le prove chiedono anche di ignorare contenuti irrilevanti o non appropriati per rispondere con precisione e sono presenti anche informazioni contrastanti, ma in quantità inferiori rispetto alle informazioni corrette.</p>	<p>Viene chiesto al rispondente di comprendere informazioni matematiche che possono essere meno esplicite, relative a contesti non sempre familiari e rappresentati in modi più complessi; le prove implicano diverse fasi e possono comportare la scelta di strategie di problem solving e dei relativi processi, richiedendo di applicare senso dei numeri e senso spaziale, riconoscere e lavorare con relazioni, modelli e porzioni matematiche espresse in forme verbali o numeriche, interpretare e analizzare dati e statistiche in testi, tabelle e grafici.</p>
<p><b>Livello 4/5</b> <b>Punteggio superiore a</b> <b>326 punti</b></p>	<p>Gli adulti che raggiungono questo livello sono in grado di utilizzare le abilità di <i>literacy</i> per comprendere testi particolarmente lunghi e complessi pubblicati da un certo numero di fonti diverse e sono probabilmente capaci di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• usare i risultati di una ricerca online di libri sulle energie alternative, per individuare un libro che tratti argomenti sia a favore che contro l'energia solare;</li> <li>• valutare i messaggi presenti in un forum di discussione sulle cure sanitarie confrontando le informazioni del forum con quelle del sito web di un famoso centro di assistenza sanitaria;</li> <li>• utilizzare un certo numero di link riportati nella pagina web di un'azienda di trasporti municipale per individuare informazioni relative a tariffe o servizi speciali disponibili nei giorni festivi;</li> <li>• da un elenco di suggerimenti sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, determinare quali potrebbero essere adottati da un'azienda facendo riferimento a un grafico complesso che mostra le politiche e le procedure già adottate dall'azienda in questione.</li> </ul>	<p>Il rispondente è in grado di calcolare percentuali e tassi, interpretare informazioni presentate in vari modi o comprendere come le quantità sono tra loro correlate.</p> <p>È probabilmente capace anche di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identificare quale tra i prezzi mensili previsti della benzina è stato il più preciso, osservando un grafico a linee in cui sono illustrati i prezzi previsti e quelli effettivi per un anno;</li> <li>• determinare le quantità di aroma di limone concentrato e di acqua necessarie per preparare un grande contenitore di limonata in cui ci sia lo stesso rapporto di aroma e di acqua di una quantità più piccola di limonata;</li> <li>• convertire il numero di studenti iscritti ad un'università ogni anno in percentuali e calcolare la variazione nella percentuale di studenti iscritti in ciascun anno;</li> <li>• leggere un grafico complesso, confrontando la quantità di sale, zucchero e grassi in una dieta tipica per uomini e in una dieta tipica per donne, per determinare la quantità di zuccheri assunta dagli uomini;</li> <li>• determinare la dose di un farmaco da somministrare a un bambino, quando il dosaggio è basato sul suo peso corporeo;</li> <li>• calcolare gli utili da una tabella contenente un elenco di entrate e spese sostenute.</li> </ul>

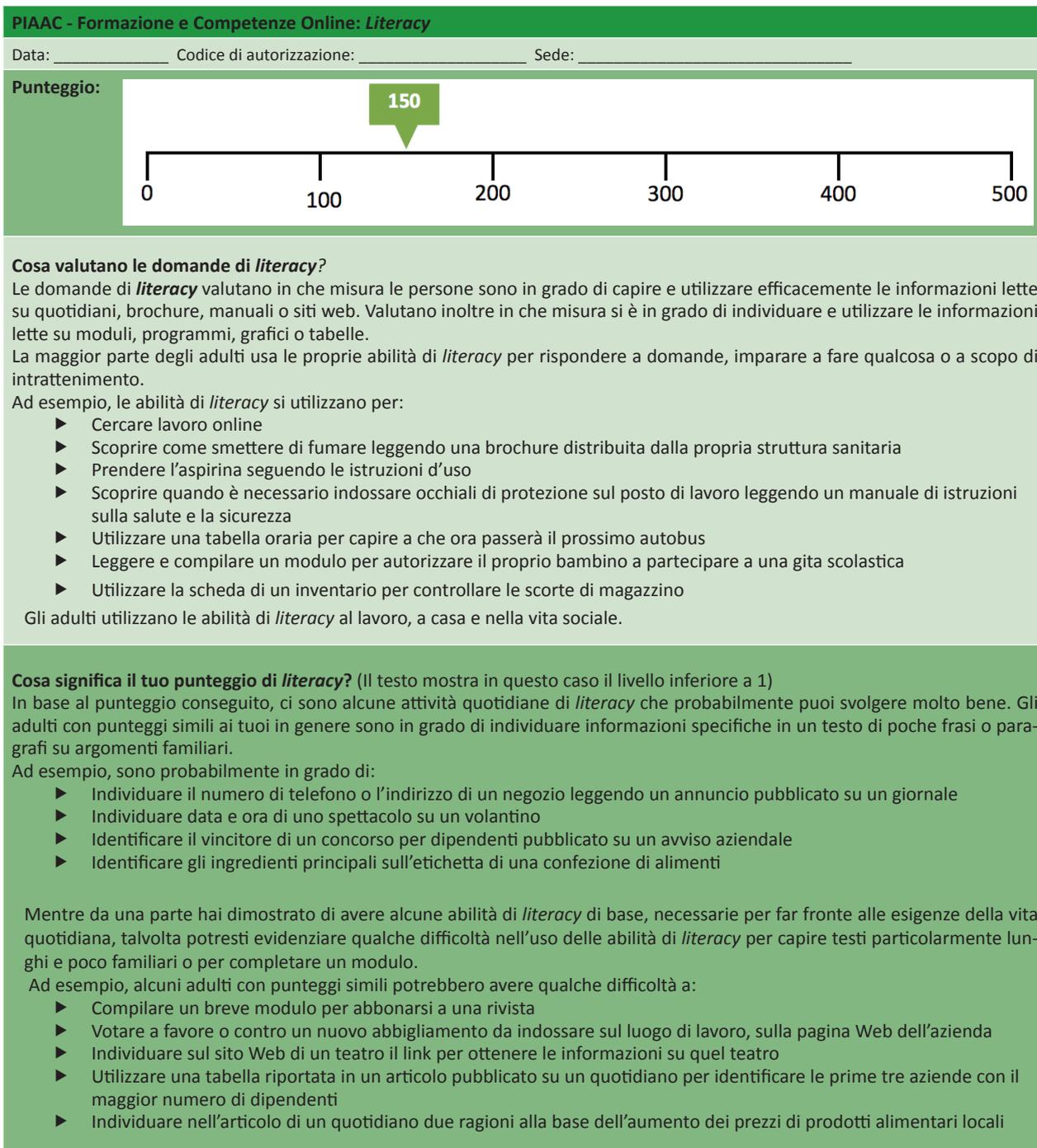
Fonte: OECD, [www.oecd.org/skills/ESonlineassessment/abouteducationskillsonline/EducationSkillsOnline%20Info\\_italian\\_version%20\(3\).pdf](http://www.oecd.org/skills/ESonlineassessment/abouteducationskillsonline/EducationSkillsOnline%20Info_italian_version%20(3).pdf)

## La fase di restituzione dei risultati. Lo score report

Lo *score report* restituisce una *mappa* delle competenze rilevate sotto forma di un documento complessivo contenente le seguenti informazioni:

- il punteggio numerico, basato su di una scala da 0 a 500 punti, che trae origine dall'Indagine Internazionale PIAAC-OCSE e consente di *misurare* il livello di competenza posseduto dall'individuo nel dominio analizzato e di riferirlo a uno dei cinque livelli corrispondenti al punteggio ottenuto;
- la comparazione con i risultati ottenuti a livello nazionale e internazionale (media OCSE) da rispondenti con caratteristiche simili per età, livello d'istruzione e professione;
- un *feedback* qualitativo sul livello di competenze acquisito nell'*assessment* relativo ai punti di forza, in caso di buona padronanza delle competenze, e/o, in caso opposto, agli aspetti problematici che si possono incontrare nella vita quotidiana e nel lavoro nel momento in cui si affrontano realtà che richiedono conoscenze e abilità più approfondite; il feedback potrà indicare le modalità per superare eventuali difficoltà attraverso ulteriori percorsi di formazione e apprendimento.

Figura 5 - Esempio di score report in *literacy*

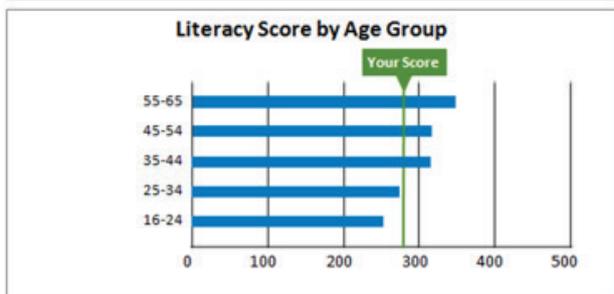
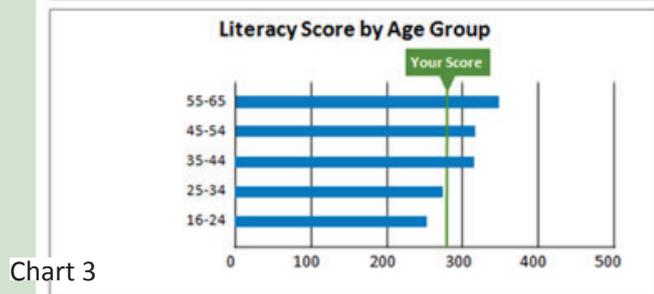
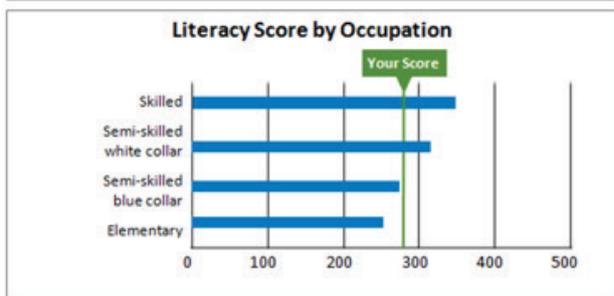
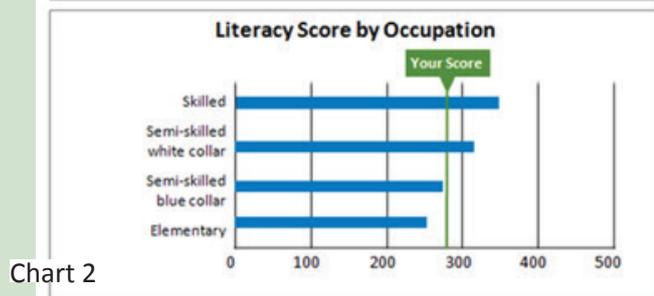
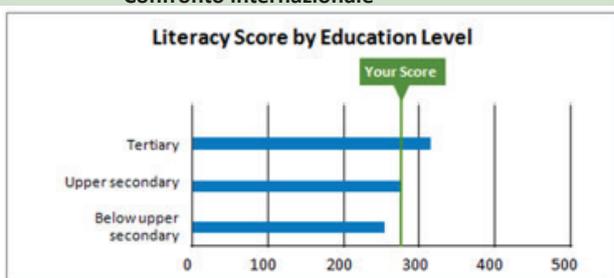
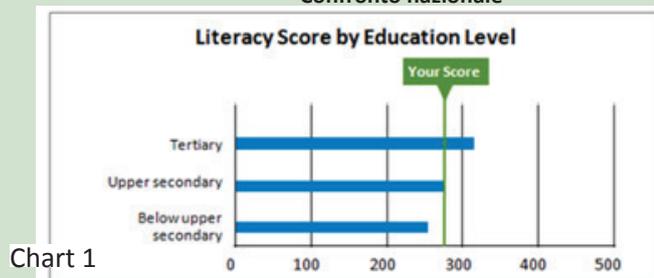


### Come confrontare il tuo punteggio di literacy?

I grafici seguenti mostrano come il punteggio conseguito con i test di *literacy* può essere confrontato con il punteggio medio dei test degli adulti (età 16-65 anni) del tuo Paese e a livello internazionale (media OCSE-PIAAC), per livello d'istruzione, professione e fascia di età. Osservando i grafici tieni presente che normalmente utilizzi anche altri tipi di abilità oltre a quelle di *literacy*, sia a scuola che sul lavoro; per questo motivo, persone con punteggi simili al tuo possono avere livelli diversi d'istruzione, lavorare in occupazioni diverse e appartenere a gruppi di età differenti dal tuo.

#### Confronto nazionale

#### Confronto internazionale



\* Nella categoria *Skilled* rientrano le seguenti tipologie occupazionali: dirigenti; professioni intellettuali e scientifiche; professioni tecniche intermedie. Nella categoria *Semi-skilled white collar* rientrano le seguenti tipologie occupazionali: impiegati di ufficio; professioni nelle attività commerciali e nei servizi. Nella categoria *Semi-skilled blue collar* rientrano le seguenti tipologie occupazionali: personale specializzato addetto all'agricoltura, alle foreste e alla pesca; artigiani e operai specializzati; conduttori di impianti e macchinari e addetti al montaggio. Nella categoria *Elementary* rientra la seguente tipologia occupazionale: professioni non qualificate.

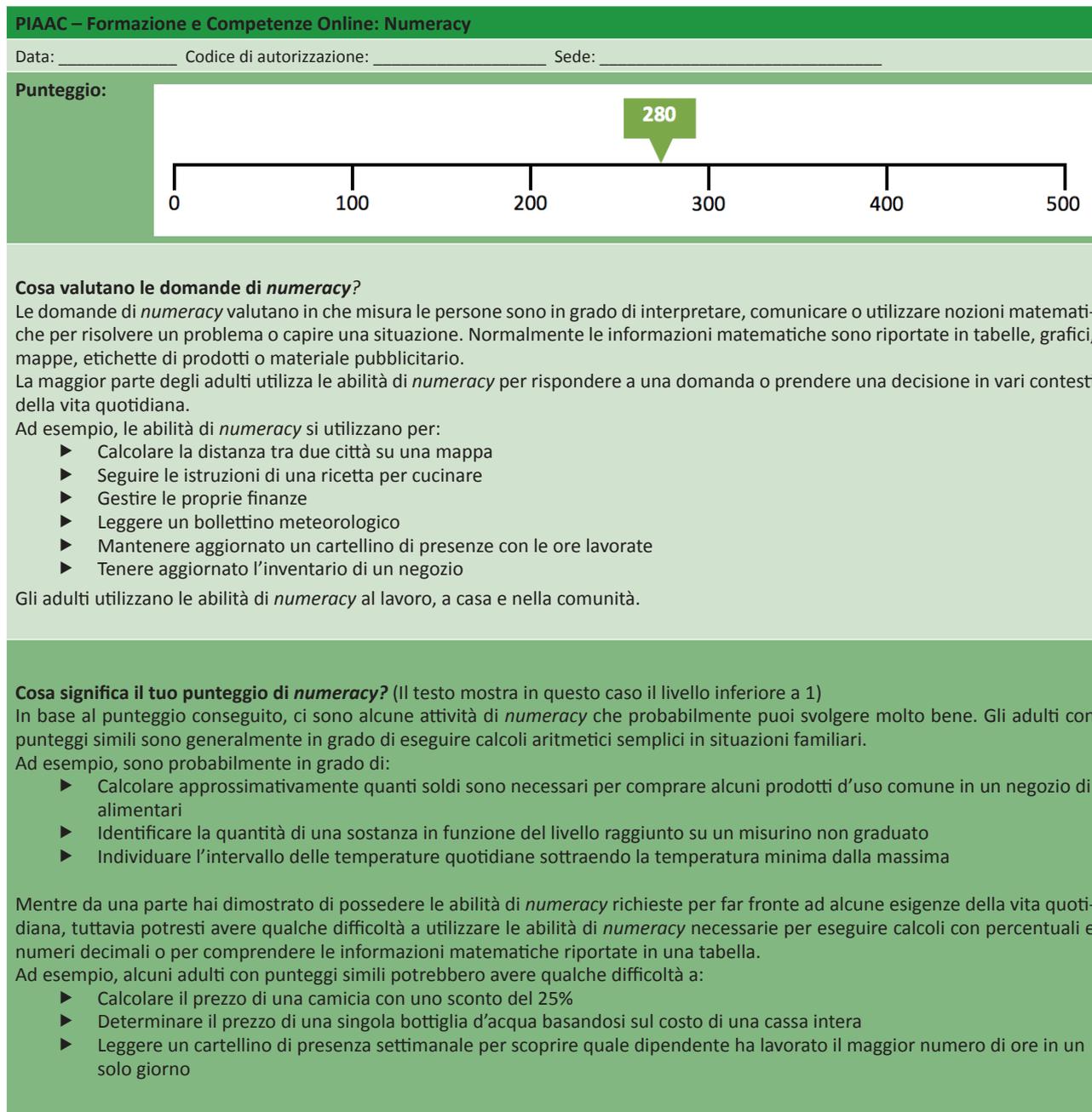
Lo sapevi che:

Migliorare i propri livelli di competenza conviene!

In generale, gli adulti con livelli di abilità elevati hanno maggiori probabilità, rispetto agli adulti con livelli di abilità bassi, di:

- ▶ Trovare o mantenere più facilmente un lavoro
- ▶ Avere un salario più alto
- ▶ Avere opportunità di mobilità sul lavoro
- ▶ Essere più efficienti e produttivi sul posto di lavoro
- ▶ Avere maggiori opportunità per migliorare la propria istruzione e formazione

Figura 6 - Esempio di score report in numeracy



Come confrontare il tuo punteggio di numeracy?

I grafici seguenti mostrano come il tuo punteggio conseguito con i test di *numeracy* può essere confrontato con il punteggio medio dei test degli adulti (età 16-65 anni) del tuo Paese e a livello internazionale (media OCSE-PIAAC), per livello di istruzione, professione e fascia di età.

Osservando i grafici tieni presente che normalmente utilizzi anche altri tipi di abilità oltre a quelle di *numeracy*, sia a scuola che sul lavoro; per questo motivo, persone con punteggi simili al tuo possono avere livelli diversi d'istruzione, lavorare in occupazioni diverse e appartenere a gruppi di età differenti dal tuo.

#### Confronto nazionale

#### Confronto internazionale

Chart 1

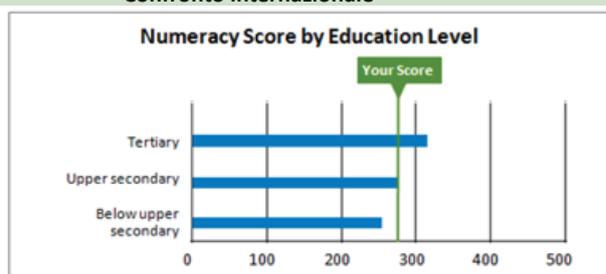
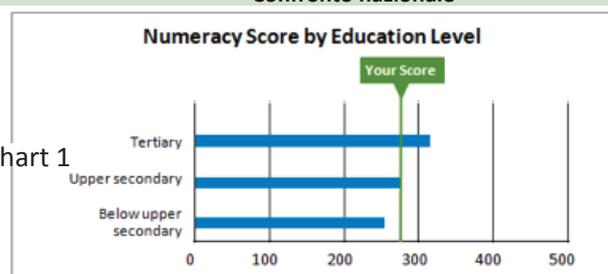


Chart 2

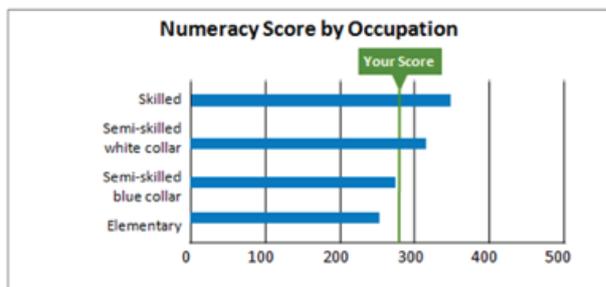
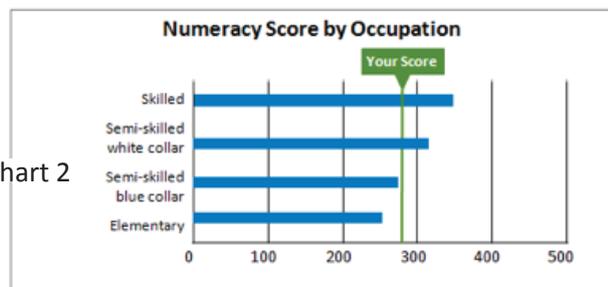
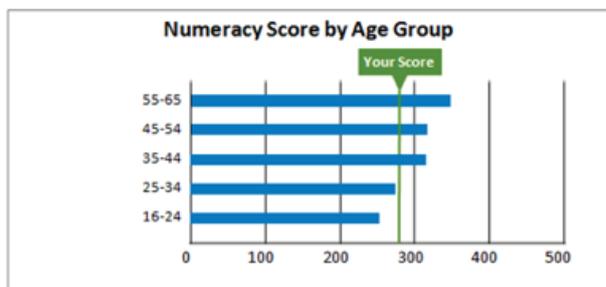
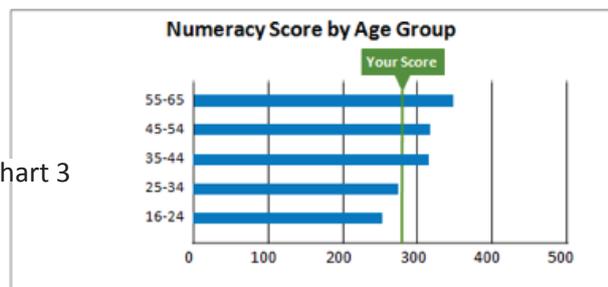


Chart 3



\* Nella categoria *Skilled* rientrano le seguenti tipologie occupazionali: dirigenti; professioni intellettuali e scientifiche; professioni tecniche intermedie. Nella categoria *Semi-skilled white collar* rientrano le seguenti tipologie occupazionali: impiegati di ufficio; professioni nelle attività commerciali e nei servizi. Nella categoria *Semi-skilled blue collar* rientrano le seguenti tipologie occupazionali: personale specializzato addetto all'agricoltura, alle foreste e alla pesca; artigiani e operai specializzati; conduttori di impianti e macchinari e addetti al montaggio. Nella categoria *Elementary* rientra la seguente tipologia occupazionale: professioni non qualificate.

Lo sapevi che:

Migliorare i propri livelli di competenza conviene!

In generale, gli adulti con livelli di abilità elevati hanno maggiori probabilità, rispetto agli adulti con livelli di abilità bassi, di:

- ▶ Trovare o mantenere più facilmente un lavoro
- ▶ Avere un salario più alto
- ▶ Avere opportunità di mobilità sul lavoro
- ▶ Essere più efficienti e produttivi sul posto di lavoro
- ▶ Avere maggiori opportunità per migliorare la propria istruzione e formazione

## I Reading components

L'esigenza di rilevare in modo esaustivo e capillare le competenze della popolazione di riferimento, sia nell'Indagine OCSE-PIAAC sia nella sperimentazione dello strumento PIAAC online, ha condotto l'OCSE a predisporre metodologie e strumenti in grado di rilevare e rielaborare i dati dei partecipanti a indagini o sperimentazioni anche quando questi stessi dati non consentivano, o non consentono, a causa del punteggio eccessivamente basso nelle prove di *literacy* e di *numeracy*, di continuare la sessione di PIAAC online.

Nel corso della sperimentazione di cui si tratta, quando non è stato possibile completare le prove di *literacy* e di *numeracy*, la prova di *reading components* ha consentito di non escludere dal panel dei rispondenti coloro che, rispettivamente, o non hanno superato la sessione preliminare (o fase di pre-test) o non hanno conseguito un punteggio sufficiente per passare, dopo le prove di *literacy* e *numeracy*, allo svolgimento delle prove di *problem solving*.

Da un punto di vista contenutistico, la prova di *reading components* può essere considerata come uno strumento di rilevazione delle competenze in lettura che si pone in una situazione intermedia tra una prova strutturata che rileva competenze di alfabetizzazione con appositi strumenti (anche elettronici) e una prova strutturata capace di rilevare competenze funzionali; in altri termini, attraverso i *reading components* all'utente non si chiede di cercare, individuare, analizzare informazioni più o meno elaborate ma di riconoscere singole parole poste in un *continuum* insieme ad altre, di comprendere il senso di brevi frasi e di semplici periodi posti in una sequenza ordinata.

La prova prevede l'uso di tre componenti per valutare i risultati del test: il **vocabolario**, l'**elaborazione di frasi** e la **comprensione di brani**. In particolare, la prova vocabolario valuta l'abilità nel comprendere i tipi di parole usati rilevandoli da un'ampia gamma di materiali stampati e tratti dalla vita quotidiana; la prova elaborazione di frasi valuta l'abilità nel comprendere frasi di lunghezze e livelli di difficoltà diversi, mentre la prova comprensione di brani analizza l'abilità nel comprendere un certo numero di tipi di materiali di lettura tra quelli più comuni che si incontrano nella vita di tutti i giorni.

Figura 7 – Esempio di prova di Reading components.

Sezione "Componenti della lettura"

Nella Parte 1, devi fare clic sulla parola che corrisponde all'immagine presentata.  
Osserva l'esempio e poi fai clic su AVANTI per continuare.

Nella Parte 2, devi fare clic su SÌ se la frase ha senso oppure su NO se la frase non ha senso.  
Osserva gli esempi. Le risposte giuste sono evidenziate. Poi, fai clic su AVANTI per continuare.

Questa sezione è composta da tre parti. Nella prima parte si lavora su disegni e parole, nella seconda su frasi e nella terza su articoli.

Per dare la tua risposta, fai clic con il mouse.

Fai clic su AVANTI quando sei pronto a passare alla schermata seguente.

Una volta fatto clic su AVANTI, non potrai tornare indietro per controllare o cambiare una risposta.

**Alcune domande di questa sezione potrebbero risultare facili e altre più difficili. Non importa se non riesci a rispondere a tutte le domande, ma è importante comunque provarci.**

Lavora il più velocemente possibile, ma tenendo presente che è meglio dare la risposta giusta piuttosto che fare in fretta l'esercizio.

Questo è un esempio. La risposta giusta è stata evidenziata.



cuoco   dente   cuore   fiore

Ecco alcuni esempi. Per ogni frase, la risposta giusta è stata evidenziata.

- A. L'automobile rossa aveva una gomma a terra.    SÌ    NO
- B. Gli aeroplani sono fatti di cani.    SÌ    NO
- C. Lo studente la scorsa notte ha letto il libro.    SÌ    NO

### *Esempio di brano:*

Il direttore: Ieri è stato reso noto che il costo del biglietto dell'autobus aumenterà. Il prezzo salirà del venti per cento a partire dalla prossima moglie / dal prossimo mese. Poiché prendo l'autobus tutti i giorni, sono molto preoccupato per questo piede / aumento. Capisco che il costo del carburante / dello studente sia aumentato. Capisco anche che i passeggeri debbano pagare un prezzo / serpente onesto per il servizio di autobus. Sono disposto a pagare un po' di più perché faccio affidamento sull'autobus per recarmi all'oggetto / al lavoro. Ma un aumento / uno zio del venti per cento è troppo. Questo aumento è particolarmente difficile da accettare se consideriamo i progetti del comune per la costruzione di un nuovo stadio sportivo. Il governo spenderà milioni per questo progetto anche se abbiamo già una scienza / uno stadio. Se rinviando il progetto dello stadio, parte del capitale potrebbe essere utilizzato per compensare l'aumento delle tariffe / vedute. Inoltre, tra qualche anno, potremmo stabilire se abbiamo veramente bisogno di un nuovo abito / una nuova arena per lo sport. La invito a far sì che il consiglio comunale venga a conoscenza della sua attenzione per tale questione, partecipando alla prossima seduta / struttura.

## I punteggi medi e i livelli di competenza

Con riferimento alle tre componenti sopra indicate, sono due le dimensioni su cui viene valutato il loro livello di padronanza: l'*esattezza*, considerata in funzione delle risposte corrette fornite rispetto alle domande poste, e la *velocità*, valutata in funzione della rapidità con cui vengono svolte le prove, indipendentemente dall'*esattezza* delle risposte.

Le abilità possedute vengono riportate in uno dei tre gruppi seguenti: *basso*, *medio* e *alto* e poi ordinate in questo modo:

- *esattezza alta* e *velocità alta*: le competenze di base nella lettura sono buone; gli adulti che ottengono questo risultato possono dedicarsi ad acquisire abilità di comprensione;
- *esattezza alta* e *velocità bassa o media*: le competenze di base nella lettura sono buone; gli adulti che ottengono questo risultato possono dedicarsi ad acquisire abilità di comprensione e ad aumentare la velocità;
- *esattezza bassa o media* e *velocità alta*: questo risultato viene raggiunto da chi cerchi di andare troppo veloce; gli adulti che ottengono questo risultato dovrebbero dedicarsi ad acquisire abilità di base;
- *esattezza bassa o media* e *velocità bassa o media*: gli adulti che ottengono questo risultato dovrebbero impegnarsi per acquisire abilità di base e aumentare la velocità.

## Lo score report

Anche per i *reading component* è prevista la fase di restituzione dei risultati mediante degli score reports.

Lo score report dei *reading components* è strutturato in modo da fornire informazioni per le tre sezioni del test, che verranno accompagnate da grafici in cui viene presentato il livello ottenuto dal rispondente.

**Figura 8 – Esempio di score report dei Reading components**

**PIAAC – Formazione e Competenze Online: Abilità di base nella lettura**

Data: \_\_\_\_\_ Codice di autorizzazione: \_\_\_\_\_ Sede: \_\_\_\_\_

**Cosa sono le Abilità di base nella lettura?**

Le Abilità di base nella lettura (*Reading Components*) sono quelle che consentono di capire ciò che si legge. Le singole abilità di base nella lettura sono molte e diverse tra loro. Questo test prevede l'uso di 3 componenti: vocabolario, elaborazione di frasi e comprensione di brani. Ciascuna di queste componenti rappresenta un'abilità importante a supporto della capacità di leggere correttamente.

- ▶ **Vocabolario:** più ricco è il vocabolario acquisito, maggiore sarà la capacità di capire ciò che si legge. La prova sul Vocabolario valuta l'abilità nel comprendere i tipi di parole usati in un'ampia gamma di materiali stampati, nella vita di tutti i giorni.
- ▶ **Elaborazione di frasi:** le frasi che normalmente leggiamo possono essere molto corte ma anche particolarmente lunghe, con proposizioni principali e subordinate. La prova di comprensione di frasi valuta l'abilità nel comprendere frasi di lunghezze e livelli di difficoltà diversi.
- ▶ **Comprensione di brani:** il motivo che ci spinge a leggere qualcosa è capire notizie, messaggi di posta elettronica, libri, ecc. La prova di comprensione di brani valuta l'abilità nel comprendere un certo numero di tipi di materiali di lettura tra quelli più comuni che s'incontrano nella vita di tutti i giorni.

**Come confrontare i tuoi punteggi di Abilità di base nella lettura?**

Qui di seguito sono riportati i tuoi risultati relativi alle 3 componenti delle Abilità di base nella lettura valutate nella prova, confrontati con quelli di persone con punteggi di *literacy* equivalenti ai tuoi. Potrai leggere i tuoi risultati in termini di **esattezza e velocità**.

- ▶ L'**esattezza** è in funzione delle risposte corrette fornite.
- ▶ La **velocità** è in funzione della rapidità con cui vengono svolte le prove, indipendentemente dalla esattezza delle risposte.

I grafici riportati qui di seguito mostrano i tuoi risultati in termini di esattezza e velocità per ciascuna Abilità di base nella lettura. I tuoi risultati rientrano in uno dei tre gruppi seguenti: Basso, Medio o Alto. Quanto più il risultato si avvicina al gruppo Alto, migliori sono le abilità possedute.

Se il tuo punteggio è:

- ▶ **Basso:** continuare a lavorare su questa abilità per migliorarla.
- ▶ **Medio:** le prestazioni per questa abilità sono adeguate, ma devono essere migliorate.
- ▶ **Alto o Veloce:** l'abilità appare acquisita.

I risultati relativi a ciascun Abilità di base nella lettura possono essere classificati in uno dei seguenti modelli:

Risultati	Che fare?
Esattezza alta e velocità alta	Hai buone competenze di base nella lettura e puoi dedicarti ad acquisire abilità di comprensione.
Esattezza alta e velocità bassa o media	Hai buone competenze di base nella lettura; puoi dedicarti ad acquisire abilità di comprensione e ad aumentare la velocità.
Esattezza bassa o media e velocità alta	Sembra che cerchi di andare troppo veloce. Devi acquisire abilità di base.
Esattezza bassa o media e velocità bassa o media	Devi lavorare per acquisire abilità di base e aumentare la velocità.

## Il Problem solving

Il *problem solving* in ambienti tecnologicamente avanzati analizza la competenza necessaria per usare la tecnologia digitale, gli strumenti informatici (computer ma soprattutto programmi applicativi di uso frequente, come la posta elettronica, e/o software impiegato in ambito professionale) nonché le reti di comunicazione (social network, ad esempio) per risolvere problemi e compiere operazioni complesse nell'ambito della vita professionale.

In questo contesto, per problema si intende qualsiasi situazione reale in ambito professionale per la quale non si ha ancora a disposizione una soluzione su come risolverla: ciò potrebbe dipendere dal fatto che la strategia da utilizzare non è ovvia oppure dalla difficoltà che la persona coinvolta incontra nell'affrontare quella data attività che è diversa da quelle svolte in passato.

Come viene opportunamente notato in letteratura, nell'ambito del *problem solving* "La valutazione si concentra sulle abilità di soluzione dei problemi per scopi personali, di lavoro e sociali, fissando obiettivi e piani appropriati, accedendo alle informazioni e utilizzandole, attraverso computer e reti di computer".

Il *problem solving* in ambienti tecnologicamente avanzati è strutturato in base a tre dimensioni-chiave: i processi e le strategie cognitive che un individuo usa per risolvere un problema; il compito o la problematica che fanno scattare in un individuo la consapevolezza o la comprensione del problema e, infine, le tecnologie attraverso cui il *problem solving* viene attuato.

Queste tre dimensioni sono classificate come:

- *dimensione tecnologica*: basata sulla tipologia di sistemi informatici, applicazioni, livello di abilità nel navigare su Internet;
- *dimensione dei compiti*: numero di passaggi necessari per arrivare a una soluzione, numero di persone coinvolte nella risoluzione del problema;
- *dimensione cognitiva*: definizione degli obiettivi, determinazione di criteri, monitoraggio del processo, valutazione della pertinenza delle informazioni, ragionamento sulle fonti e sui contenuti. Le differenze contenutistiche presenti all'interno di queste tre dimensioni sono state ideate per ricostruire la difficoltà complessiva degli stimoli esistenti nella realtà e tradurla nell'*assessment*; l'intento è di far comprendere come, ad esempio, un problema mal posto può diventare più complesso da risolvere rispetto a uno presentato in maniera esplicita e chiara. Una questione che presenta un contenuto problematico, in questo contesto, diventa più complessa se richiede strategie più difficili di soluzione, come definire obiettivi e risolvere momenti di impasse, oppure se implica l'impiego di diverse tipologie di programmi (ad esempio, agli utenti è richiesto di usare sia *e-mail* che fogli di calcolo elettronici, come Excel).

Figura 9 - Esempio di prova di *problem solving* - step 1.

The image shows a simulated web browser environment. At the top, a blue header reads "PIAAC - Formazione e Competenze Online". Below this, a light blue sidebar contains the following text:

Unità 6

Hai ordinato una lampada da ufficio tramite KE-Lampade.com.

Hai ricevuto la lampada, ma il colore non è quello che avevi indicato.

Attraverso il sito Web dell'azienda, fai in modo di sostituire la lampada ricevuta con quella che avevi ordinato.

Una volta terminato, fai clic su Avanti per continuare.

At the bottom of the sidebar are navigation buttons: a left arrow, a question mark, and a right arrow.

The main browser window displays the website "KE-Lampade.com" with the tagline "Illuminiamo le vostre giornate". The website has a yellow background and a navigation menu with the following items:

- Lampade per la camera
- Lampade da ufficio
- Lampade a stelo
- Lampade da tavolo
- Nuovi arrivi
- SALDI!

To the right of the menu is a photograph of a dining room with a wooden table, chairs, and a chandelier. Below the menu and photo, there are four links: "Commenti dei clienti", "Servizio alla clientela", "Offerte di lavoro", and "Chi siamo".

The browser's address bar shows the URL "http://www.KE-Lampade.com". The browser interface includes a menu bar with "File", "Modifica", "Segnalibri", and "?", and a toolbar with navigation icons (back, forward, home, search, help).

Figura 10 - Esempio di prova di *problem solving* – step 2

PIAAC - Formazione e Competenze Online

Unità 6

Hai ordinato una lampada da ufficio tramite KE-Lampade.com.

Hai ricevuto la lampada, ma il colore non è quello che avevi indicato.

Attraverso il sito Web dell'azienda, fai in modo di sostituire la lampada ricevuta con quella che avevi ordinato.

Una volta terminato, fai clic su Avanti per continuare.

File Modifica Segnalibri ?

Web

**Indicazioni di contesto che introducono la domanda**

**Item specifico**

Servizio alla clientela

**Domande**  
Potete contattarci al numero 02/5432258 durante l'orario di ufficio oppure inviarci un'e-mail all'indirizzo [Domande online](#).

**Controllo ordini**  
[Potete accedere qui alle informazioni aggiornate su ordini e spedizioni](#)

**Resi**  
[Prima di restituire la merce, occorre richiedere un codice di autorizzazione reso. Visualizzate qui il modulo di reso merce](#)

**Ordini telefonici**  
Contattateci al numero 02/5432258 in orario di ufficio, tenendo a portata di mano il numero della carta di credito e il codice di ogni prodotto che desiderate ordinare.

**Ordini via FAX**  
Stampate il buono d'ordine debitamente compilato e inviatelo via FAX al numero 02/5993586

Web Posta elettronica

Fonte: OECD in <http://www.oecd.org/skills/ESonline-assessment/takethetest/>

Figura 11 - Esempio di prova di *problem solving* – step 3

PIAAC - Formazione e Competenze Online

Unità 6

Hai ordinato una lampada da ufficio tramite KE-Lampade.com.

Hai ricevuto la lampada, ma il colore non è quello che avevi indicato.

Attraverso il sito Web dell'azienda, fai in modo di sostituire la lampada ricevuta con quella che avevi ordinato.

Una volta terminato, fai clic su Avanti per continuare.

Web

File Modifica Segnalibri ?

URL: <http://www.KE-Lampade.com/reso>

### KE-Lampade.com

*Illuminiamo le vostre giornate*

#### Servizio alla clientela - Modulo di reso merce

Motivo del reso (selezionare la casella corrispondente):

Ho cambiato idea       Articolo danneggiato o rotto       Non mi piace  
 Articolo sbagliato       Cattiva qualità       Altro

Desidero: 1

Codice di autorizzazione reso (obbligatorio):

NOTA: Fare clic qui per ottenere il codice di autorizzazione reso appropriato. Il nostro sistema genererà automaticamente un codice che ti verrà inviato immediatamente per posta elettronica. 2

Invio

Web    Posta elettronica

Fonte: OECD in <http://www.oecd.org/skills/ESonline-assessment/takethetest/>

Figura 12 - Esempio di prova di *problem solving* – step 4

PIAAC - Formazione e Competenze Online

Unità 6

Hai ordinato una lampada da ufficio tramite KE-Lampade.com.

Hai ricevuto la lampada, ma il colore non è quello che avevi indicato.

Attraverso il sito Web dell'azienda, fai in modo di sostituire la lampada ricevuta con quella che avevi ordinato.

Una volta terminato, fai clic su Avanti per continuare.

Web

File Modifica Segnalibri ?

URL: http://www.KE-Lampade.com/reso

### KE-Lampade.com

*Illuminiamo le vostre giornate*

#### Servizio alla clientela - Modulo di reso merce

Motivo del reso (selezionare la casella corrispondente):

Ho cambiato idea       Articolo danneggiato o rotto       Non mi piace  
 Articolo sbagliato       Cattiva qualità       Altro

Desidero:  (selezione obbligatoria)

Codice di autorizzazione reso (obbligatorio)

NOTA: [Fare clic qui](#) per ottenere il codice di autorizzazione reso appropriato. Il nostro sistema genererà automaticamente un codice che vi verrà inviato immediatamente per posta elettronica.

Invio

Web      Posta elettronica(1)

Fonte: OECD in <http://www.oecd.org/skills/ESonline-assessment/takethetest/>

## I punteggi medi e i livelli di competenza

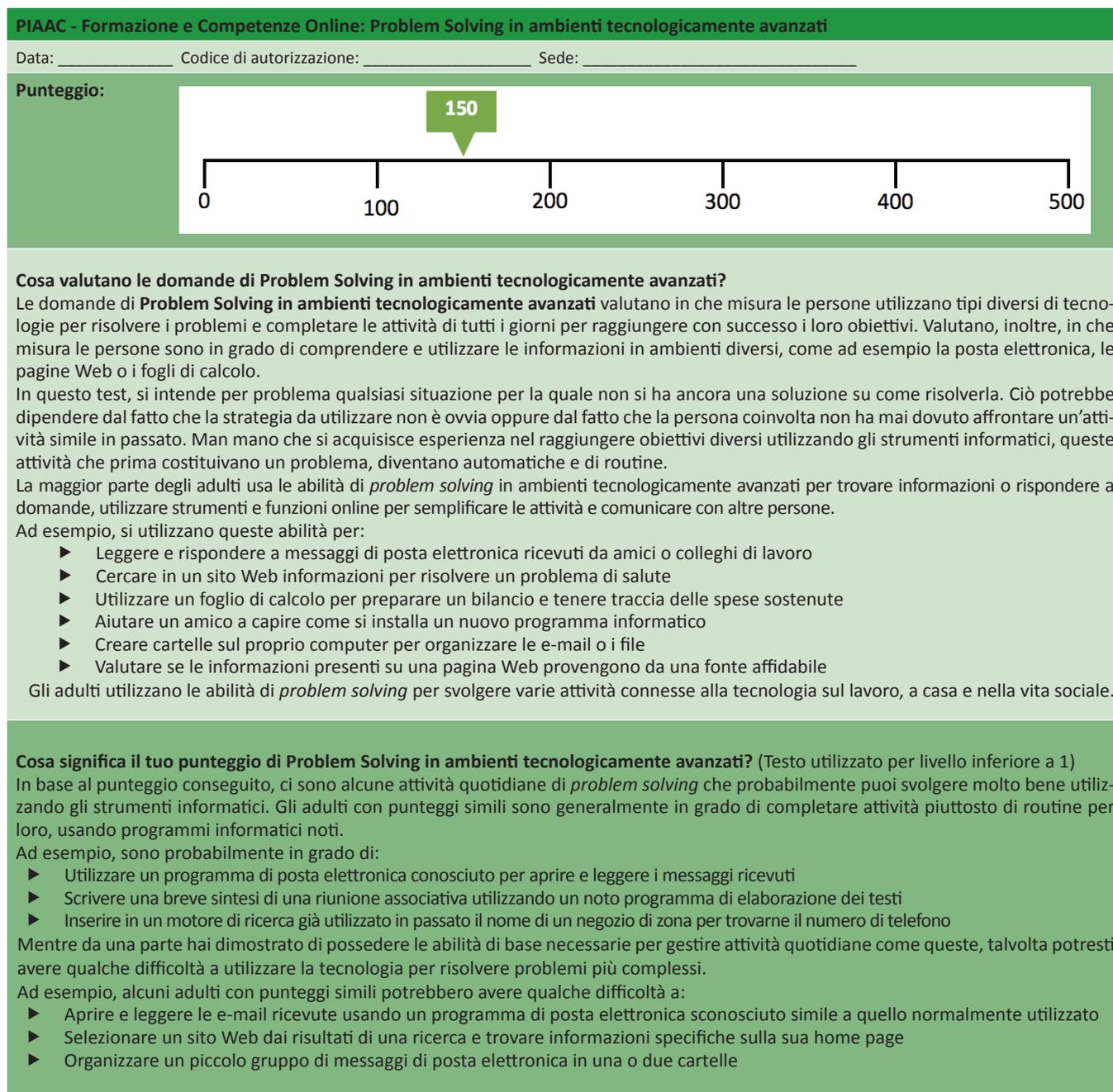
Come per la *literacy* e la *numeracy*, anche per il *problem solving* sono state studiate delle scale di misurazione che, però, hanno una diversa distribuzione dei punteggi e un minor numero di livelli rispetto a quelle di *literacy* e *numeracy*; le scale di misurazione, infatti, vanno da un punteggio minimo, corrispondente a 0, a un punteggio massimo che parte da 341 punti e può arrivare fino a 500 punti; il punteggio ottenuto al termine della prova di *problem solving* consente di ricondurre la performance dell'utente all'interno di 4 livelli di riferimento:

Livello e punteggio	Problem solving
<b>Livello inferiore a 1</b> <b>Punteggio da 0 a 240 punti</b>	Il rispondente è in grado di completare attività piuttosto di routine, usando programmi informatici noti ed è probabilmente capace di utilizzare un programma di posta elettronica conosciuto per aprire e leggere i messaggi ricevuti; scrivere una breve sintesi di una riunione associativa utilizzando un noto programma di elaborazione dei testi; inserire in un motore di ricerca già utilizzato in passato il nome di un negozio di zona per trovarne il numero di telefono. Potrebbe avere qualche difficoltà a utilizzare la tecnologia per risolvere problemi più complessi, come aprire e leggere le e-mail ricevute usando un programma di posta elettronica sconosciuto anche se simile a quello normalmente utilizzato; selezionare un sito Web dai risultati di una ricerca e trovare informazioni specifiche sulla sua home page; organizzare un piccolo gruppo di messaggi di posta elettronica in una o due cartelle.
<b>Livello 1</b> <b>Punteggio da 241 a 290 punti</b>	Il rispondente è in grado di utilizzare programmi sconosciuti che funzionano come quelli che ha usato in passato per risolvere i problemi, ed è probabilmente capace di aprire, leggere e rispondere a un messaggio usando un programma di posta elettronica mai utilizzato; trovare informazioni specifiche sulla home page di un sito Web suggerito da un amico; configurare un sistema di cartelle per organizzare e recuperare facilmente file o messaggi di posta elettronica. Potrebbe, però, avere qualche difficoltà a utilizzare la tecnologia per risolvere problemi più complessi come capire come inviare un messaggio di posta elettronica a un certo numero di contatti utilizzando la poco conosciuta funzione "lista di distribuzione"; utilizzare la funzione "ordina per" al fine di individuare più facilmente le cifre relative alle vendite locali di un prodotto all'interno di un foglio di calcolo aziendale; eseguire una ricerca sul Web per capire come risolvere un problema con un altro software, ad esempio scoprire come vedere una colonna che non è possibile visualizzare correttamente in un foglio elettronico; individuare un messaggio di posta elettronica o un file "perso" da qualche parte sul disco rigido di un computer.
<b>Livello 2</b> <b>Punteggio da 291 a 340 punti</b>	Il rispondente è in grado di utilizzare un software mai visto prima per risolvere problemi più complessi, anche quando si verificano impasse o risultati imprevisi ed è capace di capire come inviare un messaggio di posta elettronica a un certo numero di contatti utilizzando la poco conosciuta funzione "lista di distribuzione"; usare la funzione "ordina per" al fine di individuare più facilmente le cifre relative alle vendite locali di un prodotto all'interno di un foglio di calcolo aziendale; eseguire una ricerca sul Web per capire come risolvere un problema con un altro software, ad esempio scoprire come vedere una colonna che non è possibile visualizzare correttamente in un foglio elettronico; individuare un messaggio di posta elettronica o un file "perso" da qualche parte sul disco rigido di un computer. Potrebbe, però, incontrare qualche criticità quando utilizza la tecnologia per risolvere problemi più complessi come stabilire i criteri per svolgere una ricerca Web, documentando i risultati su un foglio di calcolo e comunicandoli ad altre persone in un messaggio di posta elettronica; valutare un certo numero di risultati di una ricerca Web per determinare quali sono le informazioni più attinenti e affidabili. Parte di questo processo comprende la valutazione e la selezione di una ricerca per determinare se occorre prendere in considerazione ulteriori tipi o tipi diversi di siti Web; utilizzare un programma software mai visto prima con istruzioni limitate o poco chiare, facendo ricorso all'esperienza generale con la tecnologia o consultando altre risorse online, tra cui siti Web o blog; selezionare tra un certo numero di scelte il software migliore da utilizzare per una particolare attività.
<b>Livello 3</b> <b>Punteggio da 341 punti e oltre</b>	Il rispondente che raggiunge questo livello è generalmente in grado di utilizzare uno o più programmi software complessi per risolvere problemi associati a molteplici obiettivi ed è capace di eseguire una ricerca sul Web per capire come risolvere un problema con un altro software, ad esempio scoprire come vedere una colonna che non è possibile visualizzare correttamente in un foglio elettronico; capire come inviare un messaggio di posta elettronica a un certo numero di contatti utilizzando la poco conosciuta funzione "lista di distribuzione"; valutare un certo numero di risultati di una ricerca Web per determinare quali sono le informazioni più attinenti e affidabili; parte di questo processo comprende la valutazione e la selezione di una ricerca per determinare se occorre prendere in considerazione ulteriori tipi o tipi diversi di siti Web; utilizzare un programma software mai visto prima con istruzioni limitate o poco chiare. La buona riuscita può essere dovuta all'esperienza generale di un utente con la tecnologia oppure alla raccolta di informazioni consultando altre risorse online, inclusi siti Web o blog; selezionare tra un certo numero di scelte il software migliore da utilizzare per una particolare attività.

## Lo score report

Lo score report del *problem solving* ha un'impostazione simile a quello impiegato per la *literacy* e la *numeracy*, ma presenta solo 4 livelli.

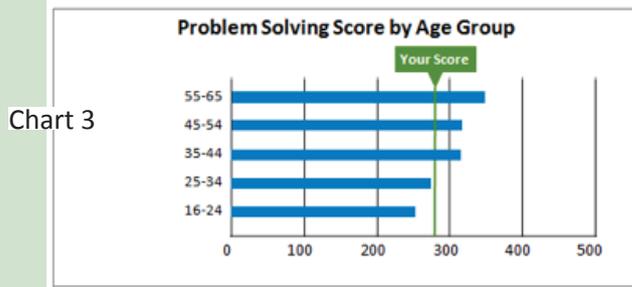
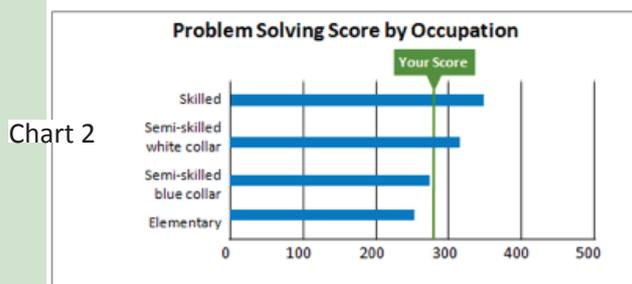
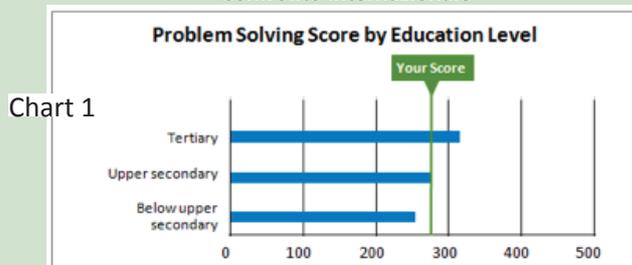
Figura 13 - Esempio di score report di *problem solving*



### Come confrontare il tuo punteggio di Problem Solving in ambienti tecnologicamente avanzati?

I grafici seguenti mostrano come il punteggio conseguito con i test di *problem solving* in ambienti tecnologicamente avanzati può essere confrontato con il punteggio medio dei test degli adulti (età 16-65 anni) a livello internazionale (media OCSE-PIAAC), per livello di istruzione, professione e fascia di età. Osservando i grafici tieni presente che normalmente utilizzi anche altri tipi di abilità oltre a quelle di *problem solving*, sia a scuola che sul lavoro; per questo motivo, persone con punteggi simili al tuo possono avere livelli diversi di istruzione, lavorare in occupazioni diverse e appartenere a gruppi di età differenti dal tuo.

#### Confronto internazionale



**Nota:** Per l'Italia non è disponibile un confronto con i dati nazionali perché il modulo di Problem Solving non è stato somministrato nell'indagine principale PIAAC (2012).

\* Nella categoria *Skilled* rientrano le seguenti tipologie occupazionali: dirigenti; professioni intellettuali e scientifiche; professioni tecniche intermedie. Nella categoria *Semi-skilled white collar* rientrano le seguenti tipologie occupazionali: impiegati di ufficio; professioni nelle attività commerciali e nei servizi. Nella categoria *Semi-skilled blue collar* rientrano le seguenti tipologie occupazionali: personale specializzato addetto all'agricoltura, alle foreste e alla pesca; artigiani e operai specializzati; conduttori di impianti e macchinari e addetti al montaggio. Nella categoria *Elementary* rientra la seguente tipologia occupazionale: professioni non qualificate.

Lo sapevi che:

Migliorare i propri livelli di competenza conviene!

In generale, gli adulti con livelli di abilità elevati hanno maggiori probabilità, rispetto agli adulti con livelli di abilità bassi, di:

- ▶ Trovare o mantenere più facilmente un lavoro
- ▶ Avere un salario più alto
- ▶ Avere opportunità di mobilità sul lavoro
- ▶ Essere più efficienti e produttivi sul posto di lavoro
- ▶ Avere maggiori opportunità per migliorare la propria istruzione e formazione

## Il Modulo delle prove non cognitive

### Cosa sono le competenze non cognitive

Come abbiamo scritto nelle pagine precedenti, l'OCSE ha deciso di suddividere le competenze in due campi di significato: quelle cognitive e quelle non cognitive, riconoscendo a queste ultime un ruolo rilevante nei percorsi individuali dedicati allo studio, al lavoro e alla vita sociale<sup>118</sup>.

Il riconoscimento di una funzione prospettica e proattiva alle dimensioni non cognitive, studiate attraverso i tratti della personalità dell'individuo e specifici costrutti di origine psicologica (ad esempio, gli studi di John Holland sui tratti di personalità, il *Big Five*, l'autoefficacia, le motivazioni), ha condotto l'OCSE a inserire in PIAAC online un modulo dedicato proprio all'analisi e alla valutazione di questa tipologia di aspetti non cognitivi.

Il Modulo è strutturato in tre prove che indagano tre momenti salienti della vita professionale e individuale dei soggetti rispondenti: le competenze agite, gli interessi e gli obiettivi di carriera e il benessere soggettivo e la salute.

Il test sulle competenze agite è impiegato per rilevare e auto-valutare le competenze specifiche che l'utente usa sia al lavoro che nella vita quotidiana, considerandole importanti fattori sia per l'acquisizione di ulteriori competenze di natura più ampia sia come tappe per uno sviluppo professionale in grado di agire positivamente sulla vita lavorativa del rispondente. Le domande riguardano quelle competenze che vengono associate alla lettura, alla scrittura, alla *numeracy* e a quelle informatiche (ICT). Queste attività sono rilevanti per acquisire e mantenere le competenze di *literacy*, *numeracy* e *problem solving* in ambienti tecnologicamente avanzati.

La prova dedicata agli interessi e agli obiettivi di carriera valuta le preferenze del rispondente per i diversi tipi di attività occupazionali e ambienti lavorativi nonché il suo livello di "intenzionalità" nel cercare nuove opportunità professionali e/o una formazione orientata al lavoro. L'OCSE, basandosi su vari studi condotti sull'argomento<sup>119</sup>, riconosce all'auto-valutazione sugli obiettivi di carriera non solo un compito di guida per le scelte individuali in ambito formativo e professionale ma anche una funzione predittiva, che si rivela fondamentale per il raggiungimento di un efficace livello di soddisfazione nell'ambito dell'istruzione, del prestigio professionale e del reddito. La sezione restituisce un profilo di interessi di carriera basato su sei dimensioni (il modello di John Holland o RIASEC), un indice di profilo di interessi e mostra l'eventuale *gap* esistente tra l'intenzionalità di carriera posseduta e le azioni intraprese per raggiungere tale obiettivo.

La valutazione del benessere, rilevata tramite la percezione soggettiva che ciascuno ha di sé e del proprio stato di salute, consente di mettere a fuoco e autovalutare il proprio modo di vivere nella società e gli stili di vita individuali. Le domande del modulo sono formulate al fine di rilevare le principali componenti del benessere soggettivo: un indice qualitativo sulla soddisfazione per la propria vita, la presenza di emozioni positive (*positive affect*) e di emozioni negative (*negative affect*), **insieme alla** percezione soggettiva del proprio stato di salute e gli indicatori di benessere. Gli indicatori di benessere includono l'indice di massa corporea (IMC) e un quadro sulle abitudini e i comportamenti assunti per uno stile di vita sano (dieta bilanciata, fumo e attività fisica).

<sup>118</sup> OECD (2015), *Skills for Social Progress: The Power of Social and Emotional Skills*, in OECD Skill Studies, Paris.

<sup>119</sup> OECD (2013), *Skills Outlook 2013: First Results from the Survey of Adult Skills*, Paris. Interessante ai fini della nostra rilevazione è il lavoro svolto dal gruppo di ricerca Isfol (ora Inapp) composto da G. Di Francesco, F. Roma, O. Giancola, S. Mineo, M. Bastianelli e F. Fraccaroli dedicato alle relazioni intercorrenti fra le dimensioni cognitive e non cognitive di PIAAC e pubblicato in Osservatorio ISFOL, *The relationship between competencies and non-cognitive dimensions The experience of the "PIAAC Italia" survey*, V (2015), n. 3, pp. 123-144.

## I punteggi e i livelli di competenza

### Competenze agite

Questa sezione, valutando la frequenza con cui il rispondente usa le competenze associate alla lettura, alla scrittura, alla *numeracy* e quelle informatiche (ICT), restituisce uno *score report* in cui sono presenti otto risultati espressi in termini di *alto, medio o basso* livello di uso delle competenze nelle otto aree indagate.

I possibili punteggi raggiunti vengono così delineati:

- **Non Disponibile (N/D):** il rispondente ha dichiarato di non essere mai stato coinvolto in nessuna delle attività associate a questa competenza.
- **Basso:** il rispondente ha dichiarato di essere stato raramente coinvolto nella maggior parte delle attività associate a questa competenza.

**Medio:** il rispondente ha dichiarato che il coinvolgimento nell'attività analizzata è stato vario, in termini di "quante" attività sono state svolte e "quanto spesso".

- **Alto:** il rispondente ha dichiarato di essere stato coinvolto nella maggior parte delle attività quasi tutti i giorni o tutti i giorni.

### Figura 14 - Esempio di score report

**PIAAC – Formazione e Competenze Online: Competenze agite**

Data: \_\_\_\_\_ Codice di autorizzazione: \_\_\_\_\_ Sede: \_\_\_\_\_

**Cosa valutano le domande sulle Competenze agite?**

Le domande di questa sezione riguardano le competenze associate alla lettura, alla scrittura, alla *numeracy* e quelle informatiche (ICT). Le Competenze agite sono state pensate per raccogliere informazioni sulla frequenza con cui le persone usano queste competenze nonché sulla diversità di situazioni in cui le impiegano in ciascuna di queste 4 aree:

- ▶ **Letture:** leggere documenti (indicazioni, istruzioni, lettere, memo, e-mail, articoli, libri, manuali, bollette, fatture, diagrammi, cartine)
- ▶ **Scrittura:** scrivere documenti (lettere, memo, e-mail, articoli, relazioni, moduli)
- ▶ **Numeracy:** calcolare prezzi, costi o bilanci; usare frazioni, decimali o percentuali; usare calcolatrici; preparare grafici o tabelle; algebra o formule; usare funzioni matematiche o statistiche avanzate
- ▶ **Abilità informatiche (ICT):** usare e-mail, Internet, fogli di calcolo, elaboratori di testi, linguaggi di programmazione; scambiare transazioni on line, partecipare a discussioni online (conferenze, chat).

▶

Queste attività sono importanti per acquisire e mantenere le competenze di *literacy, numeracy e problem solving* in ambienti tecnologicamente avanzati. Mettere in pratica le competenze in un'ampia gamma di ambienti comporta parecchi benefici. Mettendo in pratica le competenze e ampliando le esperienze già acquisite, le persone migliorano le proprie competenze e sono in grado di usarle in situazioni nuove.

### Come confrontare i tuoi punteggi di Competenze agite?

Di seguito sono riportati i risultati relativi alle 4 aree di uso delle competenze, confrontati con i risultati conseguiti da altri individui a livello internazionale. I risultati sono riportati separatamente in termini di uso delle competenze a **casa** e al **lavoro**.

I risultati verranno illustrati in una sezione colorata, contenente uno dei quattro gruppi seguenti: N/D, Basso, Medio o Alto. Più il risultato si avvicina al gruppo "Alto", più spesso le abilità vengono utilizzate in una gamma più ampia di attività.

Se il punteggio raggiunto è:

- ▶ **N/D**: hai dichiarato di non essere mai stato coinvolto in nessuna delle attività associate a questa competenza.
- ▶ **Basso**: hai dichiarato di essere stato raramente coinvolto nella maggior parte delle attività associate a questa competenza.
- ▶ **Medio**: hai dichiarato che il tuo coinvolgimento in queste attività è stato vario, in termini di "quante" attività sono state svolte e "quanto spesso".
- ▶ **Alto**: hai dichiarato di essere stato coinvolto nella maggior parte delle attività quasi tutti i giorni o tutti i giorni.

#### Uso delle abilità di lettura

a casa	N/D	Basso	Medio	Alto
al lavoro	N/D	Basso	Medio	Alto

#### Uso delle abilità di scrittura

a casa	N/D	Basso	Medio	Alto
al lavoro	N/D	Basso	Medio	Alto

#### Uso delle abilità di numeracy

a casa	N/D	Basso	Medio	Alto
al lavoro	N/D	Basso	Medio	Alto

#### Uso delle abilità informatiche (ICT)

a casa	N/D	Basso	Medio	Alto
al lavoro	N/D	Basso	Medio	Alto

### Lo sapevi che:

Migliorare i propri livelli di competenza conviene!

In generale, gli adulti che utilizzano un certo numero di abilità, analizzate in questa prova, sia a casa che al lavoro, sono probabilmente in grado di:

- ▶ Continuare a sviluppare e mantenere le competenze di *literacy*, *numeracy* e *problem solving* in ambienti tecnologicamente avanzati
- ▶ Trovare o mantenere più facilmente un lavoro
- ▶ Avere un salario più alto
- ▶ Avere opportunità di mobilità sul lavoro
- ▶ Essere più efficienti e produttivi sul posto di lavoro
- ▶ Avere maggiori opportunità per migliorare la propria istruzione e formazione

## Interessi e Obiettivi di carriera

La prova Interessi e obiettivi di carriera valuta le preferenze del rispondente per i diversi tipi di attività e ambienti lavorativi e il suo livello di “intenzionalità” nel cercare nuove opportunità professionali e di carriera e una formazione orientata al lavoro.

Alla fine del modulo, il rispondente riceverà uno *score report* contenente i risultati relativamente a tre aree:

- la sezione *obiettivi di carriera* mostra al rispondente, in un apposito grafico chiamato “aree di interesse di carriera”, il punteggio associato a ciascuna area di interesse in funzione degli interessi dichiarati o del lavoro che si desidera fare con riferimento a sei aree di interesse esplorate: Realistico, Investigativo, Artistico, Sociale, Intraprendente, e Convenzionale<sup>120</sup>;
- la sezione *corrispondenza tra profilo di interessi e lavoro* fa uso delle risposte date dal rispondente sui propri interessi per determinare se quanto ha dichiarato trova corrispondenza con il lavoro svolto o con quello desiderato. Inoltre, nel report viene fornita una lista di 20 tipi di lavoro che maggiormente corrispondono agli interessi dell’individuo e di 10 tipi di lavoro che, con maggiore probabilità, non corrispondono agli interessi dichiarati;
- la sezione *intenzionalità di carriera* restituisce un confronto fra l’intenzione dichiarata dal rispondente relativamente per la ricerca di un nuovo lavoro e/o di formazione aggiuntiva, la fiducia posseduta nella possibilità di cercare un nuovo lavoro e l’intenzione orientata alla ricerca di un nuovo lavoro in funzione delle risposte date da altri rispondenti al test di PIAAC online e restituisce una valutazione espressa in termini di *alto, medio o basso* grado di “intenzionalità”.

### Figura 15 - Esempio di score report.

PIAAC – Formazione e Competenze Online: Interessi e Obiettivi di carriera

Data: \_\_\_\_\_ Codice di autorizzazione: \_\_\_\_\_ Sede: \_\_\_\_\_

**Ecco i tuoi risultati relativi al modulo Interessi e obiettivi di carriera!**

Il modulo *Interessi e obiettivi di carriera* valuta le tue preferenze per i diversi tipi di attività e ambienti lavorativi, misura quanto i tuoi interessi corrispondono al lavoro attualmente svolto o al lavoro desiderato e il livello di “intenzionalità” nel cercare nuove opportunità professionali e di carriera e una formazione orientata al lavoro.

Quanto più la carriera desiderata e la formazione orientata al lavoro di una persona corrispondono ai suoi interessi, tanto più la carriera sarà adatta per quella persona. Quanto più una carriera è adatta per una persona, tanto più il suo lavoro sarà soddisfacente e gratificante.

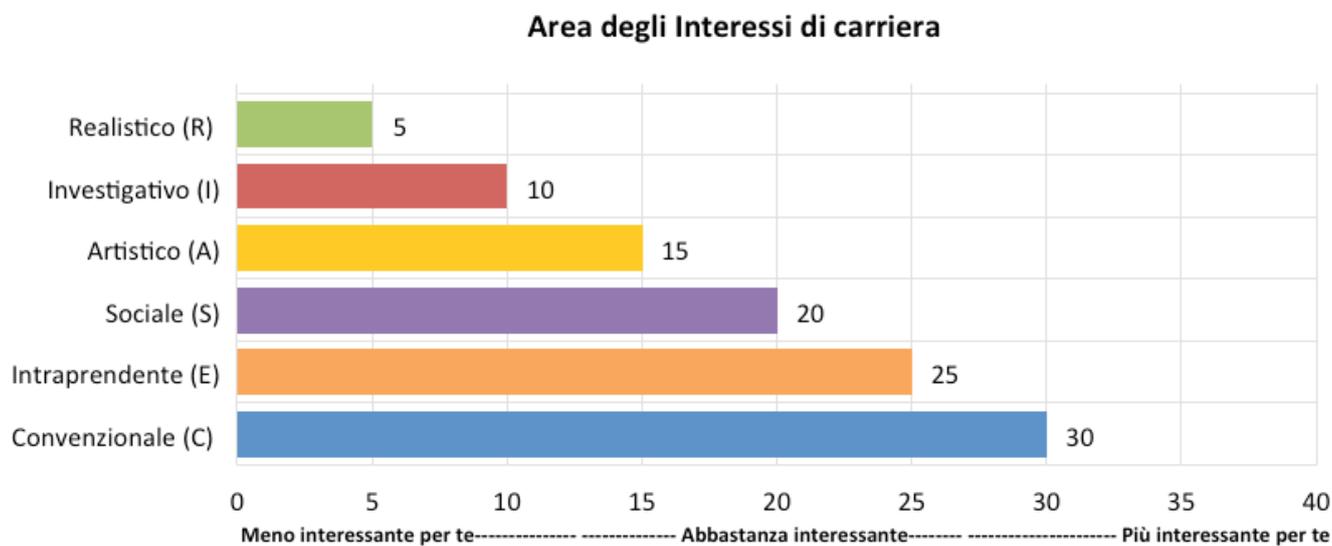
### OBIETTIVI DI CARRIERA

Identificando i propri interessi o il lavoro che si desidera fare è più facile individuare le carriere migliori. Una carriera sarà tanto più soddisfacente e gratificante, quanto più corrisponde alle aree di interesse di chi la intraprende.

Di seguito sono riportati i risultati conseguiti relativamente alla prova *Interessi di carriera*. Il punteggio associato a ciascuna area di interesse fornisce ulteriori elementi per capire cosa si desidera fare. Le aree con punteggi più elevati evidenziano un interesse maggiore rispetto alle aree con punteggi più bassi.

<sup>120</sup> John L. Holland, cui si deve la suddivisione della personalità degli individui nelle sei dimensioni sopra riportate, ha esposto la Teoria dei tipi di personalità e degli ambienti lavorativi per la prima volta nel 1959; ne ha poi presentata una versione più elaborata nel 1966 e una versione definitiva nel 1973. Questa teoria stabilisce che le scelte di orientamento individuali sono dovute all’abbinamento o alla congruenza tra la personalità dei soggetti e l’ambiente psicologico in cui vivono o lavorano. Per un approfondimento si veda J. Guichard, M. Huteau, *Psychologie de l’orientation*, Dunod, Paris, 2001 (tr. it. *Psicologia dell’orientamento professionale, Teorie e pratiche per orientare la scelta negli studi e nelle professioni*, 2003, Raffaello Cortina Editore, Milano).

Nella tabella che segue sono illustrati i tuoi risultati.



Questo Prodotto utilizza O\*NET™ *Interest Profiler Short Form*. U.S. Department of Labor, Employment and Training Administration è l'esclusivo proprietario di tutti i diritti ai sensi delle leggi USA sul copyright e delle disposizioni dei trattati internazionali in O\*NET™ Interest Profiler Short Form. Qualsiasi altro avviso di copyright si riferisce soltanto al lavoro originale di Educational Testing Service nel prodotto.

## AREE DI INTERESSE DI CARRIERA

Qui di seguito vengono riportate le descrizioni di tipologie di persone che raggiungono punteggi elevati in ciascuna area di interesse ed esempi di attività lavorative che queste persone prediligono.

Tipologia di persona	Esempi di lavoro
<p><b>REALISTICO (R): “Il realizzatore” – indipendente, pratico, ama l’aria aperta e preferisce lavorare con le proprie mani</b>  <b>Preferisce:</b> il lavoro che comporta problemi e risposte di tipo pratico e manuale  <b>Non gradisce:</b> le carriere che implicano lavoro d’ufficio o a stretto contatto con altri</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavorare con piante e animali</li> <li>• Lavorare a contatto con materiali del mondo reale come legno, utensili e macchinari</li> <li>• Lavorare all’aperto</li> </ul>
<p><b>INVESTIGATIVO (I): “Il pensatore” - curioso, analitico, logico e amante del <i>problem solving</i></b>  <b>Preferisce:</b> il lavoro che implica le idee e il pensiero  <b>Non gradisce:</b> i lavori che implicano attività fisica o l’assunzione di un ruolo di guida per altri</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricercare evidenze</li> <li>• Comprendere problemi</li> </ul>
<p><b>ARTISTICO (A): “Il creatore” - creativo, espressivo, fantasioso e contento di lavorare con le idee_</b>  <b>Preferisce:</b> il lavoro orientato al lato artistico delle cose, come la recitazione, la musica, l’arte e il design  <b>Non gradisce:</b> i lavori ripetitivi e soggetti a regole e metodi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavorare con creatività</li> <li>• Lavorare senza dover rispettare un insieme di regole</li> </ul>
<p><b>SOCIALE (S): “L’aiutante” - generoso, servizievole, ama lavorare in squadra e aiutare gli altri_</b>  <b>Preferisce:</b> lavorare con le persone per aiutarle ad apprendere e a crescere  <b>Non gradisce:</b> lavorare con oggetti, macchine o informazioni; lavorare senza le persone</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insegnare</li> <li>• Offrire consulenze</li> <li>• Aiutare e mettersi al servizio delle persone</li> </ul>
<p><b>INTRAPRENDENTE (E): “Il persuasore” – ambizioso, estroverso, sicuro di sé, ama essere leader_</b>  <b>Preferisce:</b> il lavoro che comporta l’avviamento e la gestione di progetti aziendali; operare attivamente  <b>Non gradisce:</b> il lavoro che richiede riflessione sulle cose</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persuadere e guidare le persone</li> <li>• Prendere decisioni</li> <li>• Assumere rischi per ottenere profitti</li> </ul>
<p><b>CONVENZIONALE (C): “L’organizzatore” - logico, organizzato, attento a ogni dettaglio, preferisce gli ambienti strutturati_</b>  <b>Preferisce:</b> il lavoro organizzato in procedure e routine; lavorare con informazioni, prestando attenzione ai dettagli  <b>Non gradisce:</b> lavorare con concetti astratti e senza regole e metodi stabiliti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavorare con regole chiare</li> <li>• Seguire un leader forte</li> </ul>

## CORRISPONDENZA TRA PROFILO DI INTERESSI E LAVORO

In base alle risposte fornite, troverai indicatori che esprimono in che misura i tuoi interessi corrispondono con il tuo lavoro attuale e con il lavoro desiderato. Inoltre, troverai 20 tipi di lavori che *maggiormente* corrispondono ai tuoi interessi.

CORRISPONDENZA TRA PROFILO DI INTERESSI & LAVORO ATTUALE	CORRISPONDENZA TRA PROFILO DI INTERESSI & LAVORO DESIDERATO
<BQ_9>	<CI1_90>
SCARSA CORRISPONDENZA	SCARSA CORRISPONDENZA
MODERATA CORRISPONDENZA	MODERATA CORRISPONDENZA
BUONA CORRISPONDENZA	BUONA CORRISPONDENZA
NON APPLICABILE	NON APPLICABILE
	

I primi 20 lavori PIÙ adatti ai tuoi interessi	
Professione	Livello di corrispondenza in base alle risposte (100 = migliore corrispondenza rispetto agli interessi)
Job Title 1	
Job Title 2	
Job Title 3	
Job Title 4	
Job Title 5	
Job Title 6	
Job Title 7	
Job Title 8	
Job Title 9	
Job Title 10 ... più altre 10 tipologie di attività lavorative	

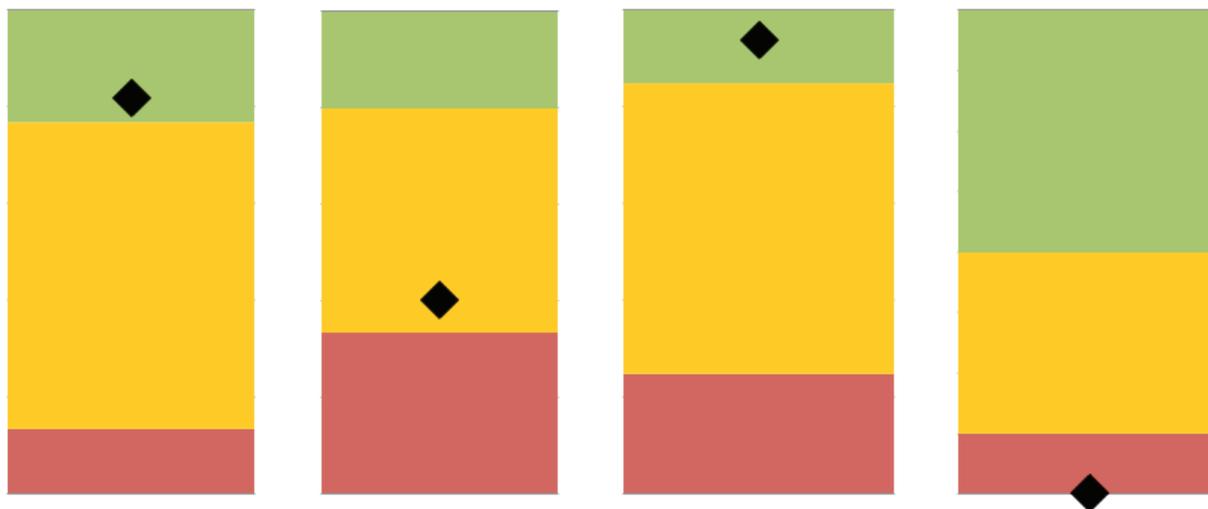
## CORRISPONDENZA TRA PROFILO DI INTERESSI E LAVORO

Oltre ai lavori più idonei, in base alle tue risposte, seguono 10 lavori che probabilmente *non* corrispondono ai tuoi interessi.

I primi 10 lavori MENO adatti ai tuoi interessi	
Professione	Livello di idoneità in base alle risposte (-100 = peggiore corrispondenza rispetto agli interessi)
Job Title 452	
Job Title 453	
Job Title 454	
Job Title 455	
Job Title 456 ... più altre 5 tipologie di attività lavorative	

## INTENZIONALITÀ DI CARRIERA\*

Ricerca di lavoro	Formazione aggiuntiva	Autoefficacia	Adozione di misure attive
Intenzione e beneficio derivante dall'individuare e ottenere un nuovo lavoro.	Intenzione e beneficio derivante dal cercare e completare una formazione nuova o aggiuntiva.	Intenzione personale e motivazione interna per conseguire un nuovo lavoro.	Azioni e misure adottate nella ricerca di un nuovo lavoro.
ALTA	MEDIA	ALTA	BASSA



<p><b>Ricerca di lavoro</b></p> <p><b>Bassa:</b> individuare e ottenere un nuovo lavoro non è importante per te in questo momento. Ritieni che trovare un nuovo lavoro non sia una priorità assoluta.</p> <p><b>Media:</b> sei consapevole che individuare e ottenere un nuovo lavoro per te è importante, ma non sei necessariamente motivato a muoverti in questa direzione.</p> <p><b>Alta:</b> sei consapevole dell'importanza e del valore che ha individuare e ottenere un nuovo lavoro e riconosci l'impatto positivo che un nuovo lavoro potrebbe avere sia per te che per i tuoi cari.</p>	<p><b>Formazione aggiuntiva</b></p> <p><b>Bassa:</b> hai scarse intenzioni di cercare un'ulteriore formazione al lavoro entro il prossimo anno.</p> <p><b>Media:</b> hai intenzioni moderate di cercare un'ulteriore formazione al lavoro entro il prossimo anno.</p> <p><b>Alta:</b> hai intenzioni particolarmente alte di cercare un'ulteriore formazione al lavoro entro il prossimo anno.</p>	<p><b>Autoefficacia</b></p> <p><b>Bassa:</b> hai poca fiducia nella possibilità di individuare e ottenere un nuovo lavoro o cercare con successo un'ulteriore formazione.</p> <p><b>Media:</b> hai moderata fiducia nella possibilità di individuare e ottenere un nuovo lavoro o cercare un'ulteriore formazione.</p> <p><b>Alta:</b> hai molta fiducia nella possibilità di individuare e ottenere un nuovo lavoro o cercare un'ulteriore formazione.</p>	<p><b>Adozione di misure attive</b></p> <p><b>Bassa:</b> hai intrapreso qualche azione orientata alla ricerca di un nuovo lavoro e potresti non essere particolarmente motivato in tal senso.</p> <p><b>Media:</b> hai dimostrato di aver intrapreso alcune iniziative orientate alla ricerca di un nuovo lavoro.</p> <p><b>Alta:</b> hai dimostrato di aver intrapreso con decisione iniziative orientate alla ricerca di nuovo lavoro.</p>
---	--	---	--

Confronta i tuoi punteggi nelle aree descritte sopra. Il livello di intenzionalità nella ricerca di un nuovo lavoro e/o ulteriore formazione, la fiducia di riuscire a realizzare questo progetto e le azioni intraprese devono essere relativamente bilanciate.

\*Nota: questi punteggi relativi agli individui vengono confrontati a livello internazionale.

## Benessere soggettivo e salute

Il benessere soggettivo fa riferimento a ciò che le persone pensano e percepiscono della propria vita, riconoscendo che, in generale, le persone che hanno una visione positiva della propria vita sono fiduciose rispetto al futuro e vivono esperienze più positive, avendo quindi maggiori probabilità di avere un livello di benessere soggettivo più elevato.

Le domande di questa prova sono impostate per rilevare e raccogliere i risultati in tre aree principali di benessere soggettivo: la *soddisfazione per la propria vita*, la presenza di *emozioni positive (positive affect)* e di *emozioni negative (negative affect)*.

La dimensione *soddisfazione per la propria vita* fa riferimento a quello che le persone pensano della propria vita a livello generale; il modo con cui ciascun rispondente percepisce la propria vita nel momento della prova si desume da elementi come emozioni e stati d'animo vissuti giorno dopo giorno. Per *emozioni positive* si intende la presenza di emozioni come gioia o entusiasmo, mentre per *emozioni negative* si intendono emozioni come collera, preoccupazione o vergogna. Il rispondente riceve un risultato relativo ai tre ambiti investigati secondo una valutazione espressa in termini di *alto*, *medio* o *basso* grado di benessere soggettivo.

Uno stile di vita sano è importante per raggiungere un livello di salute e benessere fisico e mentale elevato. Nel modulo analizzato per stile di vita sano si intende avere una visione positiva della propria salute, il saper mantenere un peso forma adatto e adottare comportamenti e abitudini sane. Il modulo riporta un quadro sulle abitudini e i comportamenti assunti dal rispondente per una vita sana: visione della propria salute, indice di massa corporea, dieta e alimentazione, fumo, attività fisica e sonno.

### Figura 16 - Esempio di score report

**PIAAC – Formazione e Competenze Online: Benessere soggettivo e Salute**

Data: Codice di autorizzazione: Sede:

Questo rapporto mostra:

- ▶ Che cos'è il benessere soggettivo e perché è importante
- ▶ I punteggi conseguiti relativi a: Soddisfazione per la propria vita, Emozioni positive (*Positive Affect*) e Emozioni negative (*Negative Affect*)
- ▶ Un riepilogo delle tue abitudini e comportamenti che riguardano la salute

Di seguito vengono riportati gli esiti della tua prova.

**Che cos'è il benessere soggettivo e perché è importante**

Il benessere soggettivo fa riferimento a ciò che le persone pensano e percepiscono della propria vita. In generale, le persone che hanno una visione positiva della propria vita sono fiduciose rispetto al futuro e vivono esperienze più positive. Hanno quindi maggiori probabilità di avere un *Benessere soggettivo* più elevato. Alcuni studi hanno messo in luce che le persone con un benessere soggettivo più elevato sono normalmente più produttive e riescono ad avere maggiore successo nella vita personale e professionale. Hanno inoltre maggiori probabilità di trascorrere una vita più lunga e in salute. Le domande di questa prova sono state utilizzate anche in molte altre ricerche in tutto il mondo. Di seguito vengono descritti i risultati nelle tre aree principali di benessere soggettivo: Soddisfazione per la propria vita, Emozioni positive (*Positive Affect*) e Emozioni negative (*Negative Affect*).

La dimensione *Soddisfazione per la propria vita* fa riferimento a quello che le persone pensano della propria vita a livello generale. Il modo in cui ognuno percepisce la propria vita si desume da elementi come emozioni e stati d'animo sperimentati giorno dopo giorno. Per Emozioni positive qui si intendono emozioni come gioia o entusiasmo, mentre per Emozioni negative si intendono emozioni come collera, preoccupazione o vergogna. I risultati fanno riferimento alla settimana precedente alla prova.

**Soddisfazione per la propria vita - grado: Alto, Medio o Basso**

**Alto** – Il grado conseguito mostra che sei molto soddisfatto della tua vita e particolarmente contento di come sta andando. Generalmente, le persone che raggiungono questo grado di soddisfazione affrontano le difficoltà della vita senza farsi opprimere.

**Medio** – Il grado conseguito mostra che sei alquanto soddisfatto della tua vita. Anche se per alcuni aspetti le cose vanno abbastanza bene, percepisci che altri aspetti potrebbero essere ulteriormente migliorati. Le persone che mostrano di avere un grado medio di soddisfazione per la propria vita per lunghi periodi di tempo potrebbero attivarsi per cercare di intraprendere cambiamenti positivi nelle loro vite.

**Basso** – Il grado conseguito mostra che non sei molto soddisfatto della tua vita. Le persone che raggiungono questo grado di soddisfazione, se possibile, dovrebbero cercare di sviluppare modalità positive modificando abitudini e comportamenti di vita nell'affrontare specifiche situazioni difficili.

Codice utente: \_\_\_\_\_

### PIAAC ON LINE QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER L'UTENTE

Di seguito Le vengono proposti alcuni quesiti riguardo allo strumento utilizzato (PIAAC on-line).

Le chiediamo di esprimere la sua opinione, attribuendo un punteggio a ciascun quesito che Le verrà sottoposto, in base alla seguente scala di valori:

1 = per nulla	2 = poco	3 = abbastanza	4 = molto
---------------	----------	----------------	-----------

		1	2	3	4
1	L'organizzazione dell'ambiente (spazi, dotazione informatica, etc.) è stata funzionale allo svolgimento del test?	1	2	3	4
2	Quanto ritiene facile la compilazione di PIAAC on-line in termini di:	1	2	3	4
	a) comprensione dei contenuti	1	2	3	4
	b) modalità di compilazione	1	2	3	4
	c) ambiente informatico	1	2	3	4
	d) durata	1	2	3	4
3	A suo parere, PIAAC on-line è utile per:	1	2	3	4
	a) capire quali sono i suoi punti di forza e/o di debolezza	1	2	3	4
	b) focalizzare meglio le sue competenze	1	2	3	4
	c) capire le sue inclinazioni	1	2	3	4
	d) scegliere percorsi formativi utili all'inserimento lavorativo	1	2	3	4
	e) capire meglio quale tipo di lavoro cercare	1	2	3	4
	f) incoraggiare la ricerca attiva del lavoro	1	2	3	4
4	Ritiene che PIAAC on-line possa essere utile per impostare il percorso previsto nel Centro per l'Impiego?	1	2	3	4
5	Le informazioni ricevute dall'operatore sono state sufficienti per utilizzare PIAAC on-line?	1	2	3	4
6	Il supporto dell'operatore è stato utile per la comprensione degli esiti del test (punteggi e rapporto finale)?	1	2	3	4
7	Il rapporto finale che descrive i risultati del test è di facile comprensione?	1	2	3	4
8	Il risultato delle prove ha messo in evidenza alcune competenze che non sapeva di avere?	1	2	3	4
9	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:	1	2	3	4
	a) SEZIONE COGNITIVA	1	2	3	4
	1. Literacy	1	2	3	4
	2. Numeracy	1	2	3	4
	3. Problem Solving	1	2	3	4
	b) SEZIONE NON COGNITIVA	1	2	3	4
	1. Competenze agite (frequenza e contesto di utilizzo delle competenze)	1	2	3	4
	2. Interessi e obiettivi di carriera	1	2	3	4
	3. Benessere soggettivo e salute	1	2	3	4

Esprima, se lo ritiene opportuno, le sue considerazioni sugli elementi di forza e/o sulle criticità rilevate in relazione allo strumento utilizzato (PIAAC on-line)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Grazie della sua gentile collaborazione

**PIAAC ON LINE  
QUESTIONARIO PER GLI OPERATORI DEI CENTRI PER L'IMPIEGO**

A conclusione della sperimentazione dello strumento PIAAC - Formazione & Competenze on-line (di seguito PIAAC on-line) Le chiediamo di esprimere una Sua valutazione complessiva sull'esperienza realizzata. Il Suo giudizio costituirà un'importante contributo per verificare l'utilità di PIAAC on-line come potenziale strumento standardizzato di supporto ai Centri per l'Impiego per l'innalzamento della qualità dei servizi erogati.

Il questionario che le proponiamo è strutturato come segue:

- domande chiuse, che prevedono alternative predefinite di risposta, per le quali le chiediamo, di volta in volta, di esprimere la sua opinione attribuendo un punteggio in base alla seguente scala di valori:

1 = per nulla	2 = poco	3 = abbastanza	4 = molto
---------------	----------	----------------	-----------

- domande aperte che non prevedono alternative predefinite di risposta.

**I. Fruibilità dello strumento PIAAC on line**

1	L'organizzazione dell'ambiente (spazi, dotazione informatica, etc.) è stata funzionale all'utilizzo di PIAAC on-line?	1	2	3	4
1.1	Specificare:..... .....				
2	Su quale target è stato sperimentato PIAAC on-line? Specificare: .....				
3	Ha riscontrato delle difficoltà nella compilazione di PIAAC on-line da parte del target selezionato?	1	2	3	4
	Se riscontrate, di quali difficoltà si tratta?				
	a) Comprensione delle singole prove all'interno del test	1	2	3	4
	b) Svolgimento delle prove di "literacy"	1	2	3	4
	c) Svolgimento delle prove di "numeracy"	1	2	3	4
	d) Svolgimento delle prove di "problem solving"	1	2	3	4
3.1	e) Svolgimento delle prove relative alle "competenze agite" (frequenza e contesto di utilizzo delle competenze)	1	2	3	4
	f) Svolgimento delle prove relative agli "interessi e obiettivi di carriera"	1	2	3	4
	g) Svolgimento delle prove relative "benessere soggettivo e salute"	1	2	3	4
	h) Utilizzo degli strumenti informatici	1	2	3	4
	i) Altro, specificare: .....				
4	In termini generali, quanto ritiene sia facile per gli utenti compilare PIAAC on-line?	1	2	3	4

## II. Utilità dello strumento PIAAC on line

	In quale fase del percorso dell'utente all'interno del CPI è stato somministrato PIAAC on-line?				
5	Specificare: ..... ..... .....				
6	Con riferimento alla fase da lei indicata, ritiene che PIAAC on-line sia stato utile per supportare il suo lavoro con l'utente?	1	2	3	4
6.1	In che termini? Specificare: .....				
7	In base alla sua esperienza, ritiene che sarebbe stato più utile inserire PIAAC on-line in una fase diversa del percorso ?	SI <input type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>	
7.1	Se sì, in quale fase? Specificare: .....				
7.2	Per quale motivo? Specificare: .....				
8	In termini generali, quanto ritiene utile questo tipo di strumento ai fini di un'adeguata profilazione dell'utente?	1	2	3	4
	In particolare, quanto ritiene utili a tale scopo le singole sezioni di PIAAC on-line?				
	a) Literacy	1	2	3	4
	b) Numeracy	1	2	3	4
9	c) Problem Solving	1	2	3	4
	d) Competenze agite (frequenza e contesto di utilizzo delle competenze)	1	2	3	4
	e) Interessi e obiettivi di carriera	1	2	3	4
	f) Benessere soggettivo e salute	1	2	3	4
10	Con riferimento alla sezione a cui ha assegnato il punteggio più elevato, può illustrare brevemente le motivazioni della maggiore utilità attribuita? ..... ..... .....				
11	Con riferimento alla sezione a cui ha assegnato il punteggio più basso, può illustrare brevemente le motivazioni della minore utilità attribuita? ..... ..... .....				
12	I risultati del test (punteggi e score reports) sono a suo parere di facile interpretazione?	1	2	3	4
12.1	Nel caso in cui abbia riscontrato criticità, può indicare quali? ..... ..... .....				

### III. Confronto con altri strumenti di profilazione

13	All'interno del CPI in cui lavora sono già in uso strumenti per la profilazione qualitativa degli utenti (strumenti di valutazione delle competenze, strumenti a supporto del colloquio di orientamento - questionari, prove cognitive, etc.)?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
13.1	Se ha risposto sì, può indicare quali? ..... ..... .....				
14	Se ha risposto sì, ritiene che PIAAC on line consenta di ottenere un quadro più completo delle competenze dell'utente rispetto agli strumenti utilizzati presso il vostro CPI?	1	2	3	4
14.1	Specificare: ..... ..... .....				
14.2	Considerando la necessità di elaborare un Patto di Servizio Personalizzato, come valuta PIAAC on line rispetto agli strumenti già in uso?				
	a) Fruibile da parte dell'utente	1	2	3	4
	b) Adeguato nei tempi di somministrazione	1	2	3	4
	c) Coerente con gli obiettivi conoscitivi	1	2	3	4
	d) Completo in merito alle informazioni restituite (punteggi e score reports)	1	2	3	4
	e) Altro, specificare: .....				
15	Quale sezione di PIAAC on line costituisce un valore aggiunto rispetto agli altri strumenti utilizzati nell'ambito della profilazione qualitativa?	1	2	3	4
	a) Prove di "literacy"	1	2	3	4
	b) Prove di "numeracy"	1	2	3	4
	c) Prove di "problem solving"	1	2	3	4
	d) Prove relative alle "competenze agite" (frequenza e contesto di utilizzo delle competenze)	1	2	3	4
	e) Prove relative agli "interessi e obiettivi di carriera"	1	2	3	4
	f) Prove relative al "benessere soggettivo e salute"	1	2	3	4
	g) Altro, specificare: .....				

### III. Opinioni sulla sperimentazione di PIAAC on line

16	Ritiene che PIAAC on-line possa essere adottato in modo ricorrente nel CPI al fine di profilare gli utenti?	1	2	3	4
16.1	Motivare la valutazione espressa: ..... ..... .....				
17	In base alla sua esperienza, ritiene che PIAAC on-line possa essere sperimentato su target diversi rispetto a quelli già coinvolti?	1	2	3	4
18	Immaginando di utilizzare PIAAC on-line a regime, che tipo di impatto ritiene ciò possa comportare sull'organizzazione del CPI? (es. ridefinizione della logistica, predisposizione spazi dedicati, redistribuzione carichi di lavoro, tempi di lavoro, finalizzazione del servizio, snellimento delle procedure, etc.)? ..... ..... .....				
19	Esprima le sue considerazioni sulla sperimentazione nel suo complesso, segnalando gli elementi di forza e/o le criticità rilevate. ..... ..... .....				

Grazie della sua gentile collaborazione



COLLANA  
**BIBLIOTECA**  
ANPAL

# PIAAC

## FORMAZIONE & COMPETENZE ONLINE NEI CENTRI PER L'IMPIEGO