

Approfondimento e sviluppo della dimensione “Qualità dell’offerta formativa¹”

(L. Palomba, G. Di Battista, A. Vergani e Gruppo tecnico di lavoro “ristretto”) – 11 ottobre 2006

1. Premessa

Il tema della qualità riveste un’importanza strategica alla luce delle linee di indirizzo dei nuovi documenti di programmazione 2007-2013. Uno spazio specifico dedica all’argomento il Quadro Strategico Nazionale e i diversi contributi al QSN, emersi in fase di programmazione partecipata. In particolare, è utile richiamare alcune considerazioni riportate dal documento conclusivo del *Tavolo 1 – Istruzione, Formazione e Territorio*. Nel documento si sostiene che la possibilità di promuovere un’azione efficace per creare un buon sistema di istruzione e formazione dipende, in gran parte, dalla possibilità di utilizzare “strumenti adeguati per la garanzia della qualità delle prestazioni e la riconoscibilità di titoli e qualifiche”. Inoltre, si ritiene che la domanda di integrazione e di qualità, che emerge a livello nazionale e regionale, rappresenti “un terreno particolarmente fertile per la promozione di azioni di avanzamento sistemico e anche per la sperimentazione di pratiche che possono ambire a divenire strumenti ordinari di operatività”.

Tali considerazioni rafforzano un obiettivo specifico, che il documento postula, relativo alla “promozione della qualità del sistema di istruzione e formazione in termini di efficacia dell’offerta ed efficienza del servizio, necessarie per fare acquisire a tutti le competenze chiave dell’apprendimento per tutto l’arco della vita, sia in termini educativi che professionali”, che dovranno essere supportate dalla “costruzione di una strumentazione condivisa per il miglioramento della qualità dell’offerta e dei risultati di apprendimento (monitoraggio e valutazione; accreditamento)”².

Ovviamente, “l’esigenza condivisa di rafforzamento e qualificazione del sistema dell’offerta formativa e scolastica implica l’adozione di azioni di monitoraggio qualitativo, di indagine e di valutazione, almeno in parte definite sulla base di standard condivisi, che permettano di:

¹ Il presente documento utilizza l’espressione “offerta formativa” riferendola esclusivamente alla componente di formazione professionale (ai sensi delle II.845/1978, 196/1997 e successive) intesa come politica attiva del lavoro e quella che all’interno del sistema di istruzione viene finanziata dal FSE.

² Estratto dal Documento strategico preliminare nazionale dell’aprile 2006 (Cap II punto 4 “Priorità”, par. 1.1 “Rafforzare, integrare e migliorare la qualità dei sistemi di istruzione, formazione e lavoro).

- (a) ricostruire e verificare gli esiti delle azioni proposte/realizzate e la loro rispondenza e coerenza con la domanda espressa e le esigenze del territorio³ per aumentare la consapevolezza nei decisori;
- (b) rendere coscienti gli utenti della qualità delle prestazioni rese e incrementare per questa via (valutazione come *voice* degli utenti) le loro aspettative e la pressione a ottenere miglioramenti.

Ciò richiede un'azione concertata ai vari livelli istituzionali, ma anche con gli attori dei sistemi e le parti sociali, tesa anzitutto a condividere un sistema complessivo di valutazione della qualità, attraverso la definizione standard (di non facile individuazione) ad esempio in merito alla qualità dell'apprendimento, al successo formativo, al grado di copertura dell'utenza, specialmente se in condizioni di svantaggio⁴.

Il Quadro strategico nazionale, inoltre, postula nuove priorità di intervento rispetto alle quali si enfatizzano i sistemi di riferimento piuttosto che le tipologie di destinatari.

In particolare, per quanto riguarda le **politiche attive del lavoro**, la **formazione**, l'**occupabilità** e l'**adattabilità**⁵, occorre:

- a) strutturare e riorganizzare l'intera gamma dell'offerta formativa per garantire l'apprendimento permanente, mettendo in sinergia e portando a sistema i diversi percorsi per l'acquisizione di competenze di giovani e adulti, collegandoli con il territorio e con i risultati delle analisi dei fabbisogni;
- b) promuovere un sistema trasparente e certificabile delle competenze acquisite nei diversi contesti e percorsi di apprendimento, in modo da favorire la mobilità, professionale e geografica, dei cittadini e dei lavoratori e il riconoscimento reciproco tra sistemi anche a livello europeo;
- c) costruire un sistema di formazione continua flessibile che assicuri il coinvolgimento di tutti i lavoratori, tenuto conto della diversa gamma di rapporti contrattuali flessibili, rendendo complementari gli interventi promossi attraverso le risorse comunitarie, nazionali, regionali e dei Fondi Paritetici Interprofessionali.

Per quanto riguarda il **sistema d'istruzione**⁶ si sottolinea come occorra che la politica regionale aggiuntiva concorra al sistema dell'istruzione ed investa allo stesso tempo nel miglioramento quali-quantitativo del capitale umano (riferito alla filiera che va dalla formazione superiore fino all'alta formazione scientifico-tecnologica).

Alla luce di tali indicazioni strategiche, un percorso di approfondimento del tema della qualità, ad opera del Gruppo di lavoro sulla qualità - coordinato dalla Struttura nazionale di valutazione dell'Isfol - si può configurare come sviluppo di una delle dimensioni del modello⁷, quella relativa alla

³ Si tratta di considerare esigenze espresse esplicitamente o implicitamente dai sistemi produttivi, ma anche dall'utenza, soprattutto da coloro che sono meno in grado di cogliere le opportunità esistenti pur essendo in posizione di maggiore bisogno.

⁴ Ibidem.

⁵ Estratto dal Documento strategico preliminare nazionale (par. 2.2 al punto a).

⁶ Estratto dal Documento strategico preliminare nazionale (par. 3.1 al punto a).

qualità dell'offerta formativa. Quest'ultima, non a caso, nella rilevazione del dicembre 2005 condotta come è noto dalle AdG dell'Obiettivo 3 in modalità di autovalutazione, ha mostrato una mediocre performance rispetto alle altre dimensioni⁸. Il Gruppo di lavoro si propone di approfondire tale dimensione, proprio per tenere sotto controllo i principali fattori che determinano la qualità dell'offerta territoriale.

Le azioni previste sono, pertanto, le seguenti:

- ◆ presentazione del proseguimento dell'attività di valutazione della qualità al GTV (entro il mese di novembre);
- ◆ costruzione di un sub-modello per valutare la qualità dell'offerta formativa territoriale (entro dicembre);
- ◆ sperimentazione del modello (entro giugno 2007).

Le scelte metodologico/operative adottate per realizzare tali azioni sono quelle già utilizzate in passato nella sperimentazione e applicazione del macro modello per valutare la qualità dei sistemi formativi territoriali, ovvero:

- i) l'attività di costruzione del sub modello sulla qualità dell'offerta formativa è condivisa e partecipata da tutto il Gruppo di lavoro⁹;
- ii) l'applicazione del sub modello alle singole realtà amministrativo-territoriali avviene nella modalità dell'auto-valutazione;
- iii) in fase di valutazione, la SNV dell'Isfol offre sostegno e supporto metodologico all'applicazione del sub modello;
- iv) la SNV dell'Isfol si fa carico, nell'ambito del coordinamento, dell'elaborazione e pubblicazione di documenti di sintesi, report, ecc.

Il presente documento costituisce una prima analisi del tema in questione: evidenzia, infatti, le domande euristiche da cui parte la ricerca valutativa; individua le dimensioni principali (che costituiranno nel modello i macro-fattori) dell'*evaluando*; indica i prerequisiti che la valutazione della qualità dell'offerta formativa richiede.

Le domande che, nella maggior parte dei casi, si pone il decisore e che, di conseguenza, costituiscono le domande valutative da cui ha origine il modello, sono del seguente tenore:

⁷ Per l'articolazione delle dimensioni del modello si rimanda al volume "La valutazione della qualità dei sistemi formativi: aspetti metodologici e strumenti applicativi" a cura della SNV (ISFOL, collana "Metodologie per la valutazione di programma", Volume 5).

⁸ "Il Quadro comunitario di sostegno dell'Obiettivo 3 2000-2006 in Italia – Aggiornamento della valutazione intermedia" a cura della SNV dell'Isfol.

⁹ L'approccio partecipato, basato sullo scambio di esperienze tra pari è anche quello postulato nel documento ENQA-VET – The European Network on Quality Assurance in VET (Working Document 6 – ETCG Agenda Item 4, 4 May 2006).

- ◆ è legittimo ritenere che un sistema di offerta è considerato migliore se presenta un'ampia gamma di tipologie di intervento cui corrisponde un altrettanto ampia gamma di tipologie di destinatari coinvolgibili?
- ◆ in relazione alle strategie della nuova programmazione, è legittimo considerare il trasferimento dei crediti formativi come un fattore di qualità?¹⁰
- ◆ quali azioni di assistenza e/o di sistema o che altri tipi di supporto favoriscono la qualità dell'offerta formativa?
- ◆ è sufficiente considerare il numero di corsi di formazione rivolti ai formatori quale indicatore di qualità della formazione erogata?
- ◆ in che modo si possono supportare e facilitare i processi di apprendimento?
- ◆ quali politiche o strumenti possono essere introdotti nel territorio a sostegno della didattica?
- ◆ qual è l'efficacia degli interventi in termini di successo formativo? In altri termini, quali sono i risultati del processo di insegnamento/apprendimento? E' possibile tenerli sotto controllo, non affidando esclusivamente all'attuatore la verifica degli esiti?
- ◆ qual è il gradimento del servizio prestato (in questo caso la formazione) da parte degli utenti? Per questa domanda valgono le considerazioni della precedente.

¹⁰ Vedi in proposito anche la Risoluzione del 12 novembre 2002 del Consiglio "Istruzione, gioventù e cultura" (Processo di Copenhagen).

2. I macrofattori della qualità dell'offerta formativa

L'ipotesi di sviluppo del modello nella direzione di un presidio più approfondito della dimensione denominata "Qualità dell'offerta formativa" (Qof) viene qui definita a partire dalla individuazione di alcuni macrofattori, una novità rispetto al modello sperimentato: operativamente, ciascuno di essi aggrega un certo numero di fattori posizionandosi quindi logicamente tra la *dimensione* e – appunto – il singolo fattore. I fattori sono distinti in fattori *generalisti* (comuni alle diverse filiere di intervento) e fattori *specifici* (riferiti solo ad alcune filiere di intervento e di destinatari finali). In alcuni casi i fattori sono quelli presenti nel modello originario: in altri, invece, sono stati individuati *ad hoc*.

Si tratta di una ipotesi di lavoro funzionale esclusivamente a questo documento di prima impostazione del tema, ma in grado – ci pare – di consentire di esplorare in chiave di fattibilità la proposta che viene qui tratteggiata, senza essere costretti ad entrare eccessivamente già da ora nei dettagli della proposta medesima. Peraltro, una scelta di questo tipo implica come opzione, almeno di questo documento, che i fattori del modello già sperimentato siano inglobati nei *nuovi* macrofattori¹¹.

I macrofattori nei quali si propone di articolare la dimensione sulla qualità dell'offerta formativa sono i seguenti:

- 1) *assetto e configurazione del sistema di offerta;*
- 2) *sistema di governo a supporto della qualificazione dell'offerta formativa;*
- 3) *strutture e processi della progettazione ed erogazione ai destinatari finali (attuazione, implementazione,);*
- 4) *risultati.*

Di seguito viene sinteticamente spiegato e sviluppato ciascun macrofattore, cercando di indicarne anche i possibili fattori costitutivi. Vi è tuttavia una attenzione generale che è opportuno sottolineare da subito: l'espressione "offerta formativa" indica un *oggetto* complesso e articolato che richiede di essere trattato in maniera coerente anche sotto il profilo analitico e valutativo. Per questo motivo è stata operata una prima divisione tra fattori generalisti e fattori specifici (vedi sopra).

¹¹ E' una ipotesi: si potrebbe ovviamente decidere diversamente.

Macrofattore 1: “Assetto e configurazione del sistema di offerta”

Descrizione generale: il Macrofattore 1 identifica una serie di elementi/variabili riferiti sia alla composizione dell'offerta formativa in termini di filiere e tipi di interventi sia alla sua caratterizzazione in termini di destinatari finali coinvolti la cui presenza e consistenza viene ritenuta indicativa di una positiva *qualità del sistema formativo*. I fattori proposti si dividono in misura sostanzialmente equilibrata tra *generalisti* e *specifici* con una leggera prevalenza dei primi. I fattori di tipo *generalista* declinano operativamente una ipotesi di "sistema formativo di qualità" caratterizzato, dal punto di vista del suo assetto generale rispetto all'offerta:

- a) per la capacità di limitare i fenomeni di abbandono/dispersione (a prescindere dalla filiera e dai destinatari di riferimento);
- b) per la capacità di rispondere in maniera adeguata alla domanda di formazione espressa – in maniera più o meno diretta - dai destinatari finali degli interventi;
- c) per la coerenza tra l'articolazione dell'offerta (per filiere, tipi di interventi, regole di accesso,) e la configurazione per tipi-standard di possibili destinatari finali¹²;
- d) per la diffusione di azioni e strumenti di sostegno all'operatività di reti territoriali miste finalizzate alla messa a disposizione di un'offerta formativa adeguata sotto il profilo quanti/qualitativo;
- e) per la capacità di informare adeguatamente il sistema degli attori/agenti delle politiche.

Per quanto riguarda invece i fattori *specifici*, essi cercano di cogliere in maniera mirata un insieme di elementi qualificanti un sistema territoriale di offerta, i quali elementi però non sono egualmente rilevanti per le diverse filiere/destinatari. In questo senso, ad esempio, il fattore "Capacità di coinvolgimento dell'utenza in condizione di disagio" è rilevante rispetto ai soggetti in condizione di debolezza, alla filiera della formazione permanente (attraverso la quale questo particolare tipo di *utenza* potrebbe essere coinvolta in occasioni di formazione e aggiornamento finalizzate all'aumento delle sue *chance* di inclusione sociale e crescita personale e professionale) e alla filiera delle donne; oppure, per fare un altro esempio, il fattore relativo al "Riconoscimento delle competenze acquisite nei sistemi dell'istruzione e della formazione professionale" è un elemento *di qualità* del sistema formativo per l'alta formazione e la formazione superiore, la formazione permanente, la formazione relativa alle fasce deboli e le donne, proprio in ragione delle caratteristiche dei destinatari e del profilo di merito di queste filiere specifiche. Tali fattori rivestono particolare importanza (come peraltro alcuni di quelli relativi al macrofattore 2) anche alla luce del principio di equità, che secondo le indicazioni comunitarie¹³, deve coniugarsi con le priorità dell'efficienza e dell'efficacia. Anche il fattore "Grado di complementarità tra gli interventi promossi attraverso le risorse comunitarie (Fse e Fesr), nazionali, regionali e dei Fondi paritetici interprofessionali" è un elemento di *qualità* del sistema in ragione del fatto che evidenzia

¹² Si veda la tavola sotto proposta.

¹³ Comunicazione della Commissione al Consiglio e al Parlamento europeo, “Efficienza e equità nei sistemi europei di istruzione e formazione” (Bruxelles, 8.9.2006).

la capacità di fare interagire in maniera sinergica e coordinata le diverse – anche in termini di contenuti e missioni - fonti finanziarie attivabili su una specifica filiera.

MACROFATTORE 1	FATTORI GENERALISTI	FATTORI SPECIFICI	FILIERE DI INTERVENTO E DESTINATARI FINALI					
			GIOVANI IN DIRITTO/DOVERE DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE	GIOVANI E ADULTI IN ALTA FORMAZIONE E FORMAZIONE SUPERIORE	GIOVANI E ADULTI IN FORMAZIONE CONTINUA	GIOVANI E ADULTI IN FORMAZIONE PERMANENTE	FASCE DEBOLI ¹⁴	DONNE
<i>Assetto e configurazione del sistema di offerta</i>	Presenza di strumenti di diffusione delle informazioni rivolte agli enti attuatori e agli utenti. (anche potenziali) ¹⁵		X	X	X	X	X	X
		Presenza e rilevanza di percorsi integrati ¹⁶	X	X	X		X	X
		Capacità di coinvolgimento dell'utenza in condizione di disagio ¹⁷				X	X	X
	Integrazione (anche finanziaria) tra strategie e interventi di Fse, Fesr e strategie e interventi a titolarità degli Enti locali o del sistema dell'istruzione		X ¹⁸	X	X	X	X	X

¹⁴ E' evidente la eterogeneità delle situazioni racchiuse dietro questa denominazione: di essa si dovrà tenere conto nella applicazione del modello.

¹⁵ Ad esempio sportelli, numeri verdi, siti internet, ecc., nonché ampiezza e articolazione dei piani di comunicazione che indichino la tipologia, la localizzazione, la periodicità degli strumenti in relazione alla diversa tipologia dell'utenza potenziale.

¹⁶ Il Fattore 14 nel modello: in fase applicativa è necessario prestare adeguata attenzione al diverso significato che l'espressione può assumere rispetto a filiere/destinatari differenti.

¹⁷ Il Fattore 15 nel modello.

¹⁸ Ad esempio nell'ambito dei percorsi triennali sperimentali di qualifica.

MACROFATTORE 1	FATTORI GENERALISTI	FATTORI SPECIFICI	FILIERE DI INTERVENTO E DESTINATARI FINALI					
			GIOVANI IN DIRITTO/DOVERE DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE	GIOVANI E ADULTI IN ALTA FORMAZIONE E FORMAZIONE SUPERIORE	GIOVANI E ADULTI IN FORMAZIONE CONTINUA	GIOVANI E ADULTI IN FORMAZIONE PERMANENTE	FASCE DEBOLI ¹⁴	DONNE
		Grado di complementarietà tra gli interventi promossi attraverso le risorse comunitarie (Fse e Fesr), nazionali, regionali e dei Fondi paritetici interprofessionali.			X			
	Tasso di abbandono/dispersione formativa		X	X	X	X	X	X
	Tassi di copertura (coerente) della domanda di partecipazione ai corsi/interventi (capacità di risposta)		X	X	X	X	X	X
	Articolazione dell'offerta coerente (per quantità, architettura, regole di accesso, ...) con i principali tipi standard di destinatari potenziali		X	X	X	X	X	X
	Azioni e strumenti di promozione e di sostegno al funzionamento di reti territoriali (ad esempio tra: odf, università, istituti scolastici, imprese, altre organizzazioni pubbl-private, ...)		X	X	X	X	X	X
		Riconoscimento delle competenze acquisite nei sistemi dell'istruzione e della formazione professionale	X	X		X	X	X

MACROFATTORE 1	FATTORI GENERALISTI	FATTORI SPECIFICI	FILIERE DI INTERVENTO E DESTINATARI FINALI					
			GIOVANI IN DIRITTO/DOVERE DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE	GIOVANI E ADULTI IN ALTA FORMAZIONE E FORMAZIONE SUPERIORE	GIOVANI E ADULTI IN FORMAZIONE CONTINUA	GIOVANI E ADULTI IN FORMAZIONE PERMANENTE	FASCE DEBOLI ¹⁴	DONNE
		Diffusione, rilevanza e copertura delle pratiche di certificazione delle competenze acquisite in percorsi non formali (ad esempio: libretto formativo)			X	X	X	X

- Condizioni generali di fattibilità: la possibilità di costruire operativamente i fattori caratterizzanti il Macrofattore 1 – nella forma e dettaglio qui sopra individuati in ipotesi – è riconducibile in generale alla disponibilità di dati ed informazioni aggiornati e completi presso le Adg o altri attori istituzionali territoriali (ad esempio Uffici Scolastici Regionali, Centri Servizi Amministrativi, ...). E' infatti ipotizzabile che i fattori previsti siano prevalentemente costruiti attraverso analisi ed elaborazioni di secondo livello – in grado di valorizzare le dotazioni informative già esistenti: è il caso, tipicamente, dei fattori definiti in termini di “tassi di ...” oppure come “capacità di coinvolgimento” oppure, in generale, in termini numerici, di presenza/assenza o di attivazione/non attivazione. Fanno eccezione a questa ipotesi i fattori (generalisti o specifici che siano) relativi alla “Articolazione dell’offerta”, ad “Azioni e strumenti di promozione e di sostegno al funzionamento di reti...”, alla “Riconoscimento delle competenze” e quelli riferiti al “Grado di complementarietà eccetera” oppure al livello di “Integrazione”: per questi pare invece necessaria la realizzazione di approfondimenti e indagini mirate finalizzate – a seconda dei casi – alla raccolta originale di dati/informazioni oppure alla produzione di quadri conoscitivi e valutativi più articolati e compositi. Una segnalazione particolare va fatta, a questo proposito, per i fattori connessi con i criteri della *complementarietà* e della *integrazione*: è infatti evidente la loro complessità la quale si deve inevitabilmente tradurre in altrettanto delicate operazioni di declinazione operativa dapprima e di puntuale e rigorosa applicazione poi. A tal fine è opportuno sottolineare come sia possibile ipotizzare che – almeno in sede di prima implementazione del macrofattore – il singolo fattore sia costruito per una selezione mirata di filiere/destinatari (al limite *una*) e non per tutte quelle teoricamente interessate dal fattore medesimo.

Macrofattore 2: Sistema di governo a supporto della qualificazione dell'offerta formativa

Descrizione generale: il Macrofattore 2 recupera e valorizza – seppure con modifiche in alcuni casi molto rilevanti – numerosi fattori del modello generale già sperimentato e identifica un insieme di elementi/leve di varia natura (ovvero, nel modello, di fattori) i quali – promossi ed agiti dal livello istituzionale competente – sono in grado di condizionare positivamente la qualità dell'offerta formativa resa disponibile. Il macrofattore è composto prevalentemente da fattori di tipo generalista i quali declinano operativamente il concetto di *qualità* – rispetto al tema del supporto al profilo di merito dell'offerta di servizi rivolta ai destinatari finali – riferendolo in maniera prevalente, per quanto più o meno diretta, alla dimensione didattica degli interventi di formazione per come essa può essere favorita e incentivata a livello di sistema nel suo complesso. Nello specifico, sono cinque le modalità/ipotesi di riferimento adottate per dare contenuto a questo secondo macrofattore:

- a) presenza diffusa e mirata di azioni di accompagnamento e soprattutto di assistenza a strutture/sistemi;
- b) presidio sistematico e continuativo della dimensione didattica, di accesso e di sostegno all'apprendimento nell'ambito dei percorsi formativi attivati anche attraverso il supporto a ricerche/sperimentazioni e all'attività di organismi istituzionali dedicati (alla didattica sono riferibili quattro fattori);
- c) diffusione di politiche specifiche di promozione della cultura e delle pratiche di valutazione esterna e di autovalutazione degli organismi di formazione;
- d) consistenza e articolazione qualitativa dell'attività di formazione formatori;
- e) funzionamento del sistema istituzionale di governo a supporto della qualificazione dell'offerta ispirato a modelli di rete territoriale mista in grado di attivare e valorizzare i diversi attori del sistema formativo rilevanti a questo proposito (istituzioni, odf, istituti scolastici, centri di ricerca, università,);
- f) presenza di sistemi territoriali integrati di orientamento.

Il fatto che il macrofattore sia articolato, come già sottolineato, in prevalenza da fattori di tipo generalista evidenzia l'importanza diffusa e trasversale a tutte le filiere/destinatari del tema al quale esso si riferisce: si tratta di una importanza che trova una declinazione in modo diverso per ciascuna filiera/destinatario, ma che è elemento portante e centrale (per quanto di non agevole ricostruzione, come di seguito specificato) della *qualità di un sistema formativo* territoriale.

MACROFATTORE 2	FATTORI GENERALISTI	FATTORI SPECIFICI	FILIERE DI INTERVENTO E DESTINATARI FINALI					
			GIOVANI IN DIRITTO/DOVERE DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE	GIOVANI E ADULTI IN ALTA FORMAZIONE E FORMAZIONE SUPERIORE	GIOVANI E ADULTI IN FORMAZIONE CONTINUA	GIOVANI E ADULTI IN FORMAZIONE PERMANENTE	FASCE DEBOLI	DONNE
<i>Sistema di governo a supporto della qualificazione dell'offerta formativa</i>	Presenza di azioni di accompagnamento ¹⁹		X	X	X	X	X	X
	Presenza di azioni di assistenza a strutture e sistemi ²⁰		X	X	X	X	X	X
		Attivazione di analisi dei fabbisogni di professionalità e di formazione o di dispositivi sistematici di rilevazione/analisi della domanda ²¹		X	X		X	X
	Copertura dell'attività di formazione formatori ²²		X	X	X	X	X	X

¹⁹ Il Fattore 16 nel modello. Esempi di azioni di accompagnamento sono i seguenti: sensibilizzazione, informazione, pubblicità; interventi finalizzati alla fruizione dell'offerta di servizi (facilitazione, anche fisica, all'accesso/fruizione; accompagnamento anche psicologico dei destinatari diretti degli interventi; creazione di luoghi, spazi, dedicati; promozione di servizi di sostegno/aiuto/supporto; consulenze tematiche); interventi finalizzati alla creazione e sviluppo dell'offerta di servizi (assistenza; azioni di partenariato; consulenza e sostegno).

²⁰ Il Fattore 17 nel modello. Esempi di azioni di assistenza a strutture e sistemi sono i seguenti: acquisizione e sviluppo di risorse; costruzione e sperimentazione di prototipi e modelli di intervento; creazione e sviluppo di reti e partenariati; promozione delle attività/servizi; attività di ricerca, analisi, studio; formazione operatori; monitoraggio e valutazione; rafforzamento del sistema statistico; trasferimento di buone prassi; certificazione di qualità e accreditamento degli attori; potenziamento e qualificazione tecnologica degli attori; rafforzamento dei dispositivi di formazione in alternanza; incentivi alle persone per la formazione; assistenza lo sviluppo di progetti integrati.

²¹ Si intende a livello di ente erogatore.

²² Il Fattore 18 nel modello.

MACROFATTORE 2	FATTORI GENERALISTI	FATTORI SPECIFICI	FILIERE DI INTERVENTO E DESTINATARI FINALI					
			GIOVANI IN DIRITTO/DOVERE DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE	GIOVANI E ADULTI IN ALTA FORMAZIONE E FORMAZIONE SUPERIORE	GIOVANI E ADULTI IN FORMAZIONE CONTINUA	GIOVANI E ADULTI IN FORMAZIONE PERMANENTE	FASCE DEBOLI	DONNE
	Elevato grado di presidio della dimensione didattica degli interventi ²³		X	X	X	X	X	X
		Esistenza e copertura delle politiche (della Regione o Provincia Autonoma) a supporto della autovalutazione e/o valutazione esterna degli organismi di formazione (odf) anche in raccordo con sistemi di accreditamento vigenti	X	X		X	X	X
		Presenza di politiche, dispositivi e strumenti che favoriscono la domanda individuale di formazione e in generale i sistemi individuali di accesso e fruizione della formazione			X	X		
		Attivazione di strumenti di conciliazione tra attività di cura, formazione e lavoro ²⁴						X

²³ Il Fattore 19 nel modello ma profondamente rideclinato. Il presidio della dimensione didattica a livello di interventi rivolti ai destinatari finali si identifica, ad esempio, con i seguenti elementi agiti a livello di *sistema di governo* (si veda anche il Fattore 19 del modello): esistenza di politiche mirate di ricerca e sostegno in materia di metodi di supporto all'apprendimento; promozione di sperimentazioni e progetti-pilota; esistenza di modalità strutturate e sistematiche di diffusione degli esiti delle sperimentazioni; esistenza di finanziamenti pubblici dedicati alla sperimentazione ed allo sviluppo di pratiche specifiche in materia di metodi di supporto all'apprendimento; esistenza di occasioni/luoghi di confronto e discussione a livello di sistema; esistenza di modalità informatizzate/di rete per lo scambio/diffusione delle esperienze, delle buone pratiche, dei dispositivi; esistenza di task-force o gruppi di sostegno alla qualificazione dell'offerta formativa e della didattica; disponibilità di linee-guida, manuali, basi-dati o altro dispositivo di raccolta, sistematizzazione e descrizione di elementi di metodo/didattica delle azioni formative.

²⁴ Ad esempio: servizi e strutture di assistenza e cura alla persona, servizi e strutture di assistenza familiare, servizi e strutture di cura e custodia per figli/parenti a carico/....., forme specifiche di accesso al lavoro, forme contrattuali mirate, piani degli orari e dei tempi delle città, banche del tempo, servizi di quartiere.

MACROFATTORE 2	FATTORI GENERALISTI	FATTORI SPECIFICI	FILIERE DI INTERVENTO E DESTINATARI FINALI					
			GIOVANI IN DIRITTO/DOVERE DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE	GIOVANI E ADULTI IN ALTA FORMAZIONE E FORMAZIONE SUPERIORE	GIOVANI E ADULTI IN FORMAZIONE CONTINUA	GIOVANI E ADULTI IN FORMAZIONE PERMANENTE	FASCE DEBOLI	DONNE
	Esistenza e grado di utilizzo di centri risorse/servizi a supporto della didattica ²⁵		X	X	X	X	X	X
	Modalità di funzionamento del sistema di governo (a supporto della qualificazione eccetera) coerenti con logiche di rete territoriale/locale ²⁶		X	X	X	X	X	X
		Presenza di sistemi integrati di orientamento (istruzione, f.p., centri per l'impiego, ecc.)	X	X			X	X

- Condizioni generali di fattibilità: la costruzione dei fattori ipotizzati è legata sia – per alcuni di essi – alla possibilità di realizzare analisi ed elaborazioni di secondo livello su dati *standard* già a disposizione delle Adg sia – per altri – alla acquisizione mirata di dati ed informazioni specifiche (ad esempio attraverso l'analisi presso le Adg di documentazione amministrativa oppure l'interazione diretta con i referenti dei singoli te-

²⁵ In linea generale un centro risorse/servizi a supporto della didattica è una struttura/organismo/luogo (alla quale si può accedere eventualmente anche via *web* o comunque a distanza) che progetta ed eroga – rispetto ad determinato territorio o tipo di destinatari - servizi mirati di sostegno e supporto in relazione ad una o più specifiche tematiche/questioni. Inoltre, spesso raccoglie, cataloga e mette a disposizione materiali, documenti, testi, libri, rapporti di ricerca, resoconti di esperienze, guide e manuali, eccetera riguardanti – appunto – i diversi metodi di supporto all'apprendimento e comunque il profilo metodologico degli interventi di formazione (ma potrebbe coprire anche temi contigui quali: la progettazione, la classificazione di profili/figure, le Uda, i glossari, le competenze,). In questa logica, il centro può essere anche promotore di attività seminariali, di scambio e confronto diretto tra gli operatori della formazione (progettisti, formatori, docenti,) così come produrre bollettini informativi o rassegne bibliografiche mirate.

²⁶ Modalità riconducibili al fattore proposto sono le seguenti: declinazione operativa da parte della Adg della funzione di governo secondo la logica della *governance* (pluralità di attori, decentralizzazione/decentramento, presidio di tutto il ciclo di vita delle policy/interventi); esistenza, formalizzazione, funzionamento regolare e strutturato, significativo impatto sul sistema dell'azione/operato di organismi/luoghi specifici di concertazione/consultazione/confronto tra Adg e attori del sistema formativo (con focalizzazione sulla qualificazione dell'offerta); esistenza di documenti o atti formali che fondano e istituzionalizzano – anche dal punto di vista delle regole - il funzionamento del sistema secondo logiche di rete.

mi coperti dai fattori oppure ancora per il tramite di indagini/ricostruzioni specifiche). Rientrano in questa seconda casistica, ad esempio, i fattori che fanno riferimento alla dimensione didattica degli interventi, alle politiche e prassi di supporto alla auto/valutazione degli odf, allo stato delle politiche e dei supporti ai sistemi di accesso e fruizione individuale della formazione, all'esistenza di *Centri servizi* per la didattica, ai sistemi territoriali integrati di orientamento. In generale, tutti i fattori proposti presentano un grado significativo di complessità costruttiva in quanto implicano tutti, certo in misura non identica tra loro, operazioni di acquisizioni di dati/informazioni e successivamente operazioni di analisi, interpretazione e attribuzione di valore secondo logiche di natura prevalentemente qualitativa. Esempari da questo punto di vista sono i fattori riferiti al "Presidio della dimensione didattica degli interventi" e alle "Modalità di funzionamento del sistema di governo coerenti con logiche di rete territoriale/locale": in entrambi i casi si tratta infatti di procedere dapprima alla individuazione di "declinazioni operative" pertinenti rispetto ai due fattori (si vedano gli esempi in nota) per poi procedere successivamente alla raccolta "sul campo" – ad esempio secondo una logica di casi – dei dati/informazioni necessari per la produzione dei *giudizi* richiesti dalle "declinazioni operative" che saranno definite.

Macrofattore 3: Strutture e processi della progettazione ed erogazione dell'offerta formativa ai destinatari finali

Descrizione generale: il Macrofattore 3 identifica un insieme di elementi che fanno riferimento – in maniera più o meno diretta - alle modalità di presidio del *ciclo di vita* delle azioni formative da parte degli odf (pubblici e privati) erogatori finali. Si tratta di un numero limitato di fattori riferiti in maniera sostanzialmente equivalente sia alla totalità delle filiere/destinatari proposti sia ad alcuni di essi in maniera specifica. In generale, l'ipotesi di sistema che sottende la proposta di fattori che viene formulata è tale per cui è “di qualità” – rispetto alla erogazione degli interventi formativi – un sistema nell'ambito del quale:

- a) la progettazione dell'offerta è sostenuta – a livello micro - dall'impiego sistematico di dispositivi di ricostruzione della domanda o del fabbisogno di conoscenze e competenze;
- b) le proposte progettuali candidate al finanziamento sono di elevato profilo qualitativo/di merito (con particolare riferimento a quelle di alta formazione, formazione continua e rivolte alle fasce deboli);
- c) gli interventi in corso di realizzazione presentano un profilo attuativo altrettanto elevato e positivo;
- d) gli organismi di formazione (attuatori) curano l'erogazione delle attività attraverso la messa a disposizione di ruoli/figure specifiche dedicate al sostegno all'apprendimento e - in seconda battuta – alla progettazione.

Dal punto di vista delle filiere/destinatari sono le tre già richiamate in precedenza (alta formazione, formazione continua e formazione per le fasce deboli) ad essere interessate in maniera più estesa dai fattori proposti: si tratta di un elemento – declinato soprattutto rispetto alle fasi iniziali del ciclo di vita degli interventi (ricostruzione della domanda/bisogni e *qualità* della progettazione) - che richiama l'attenzione su due snodi attuativi particolarmente delicati e significativi per le tre filiere/destinatari citati.

MACROFATTORE 3	FATTORI GENERALISTI	FATTORI SPECIFICI	FILIERE DI INTERVENTO E DESTINATARI FINALI					
			GIOVANI IN DIRITTO/DOVERE DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE	GIOVANI E ADULTI IN ALTA FORMAZIONE E FORMAZIONE SUPERIORE	GIOVANI E ADULTI IN FORMAZIONE CONTINUA	GIOVANI E ADULTI IN FORMAZIONE PERMANENTE	FASCE DEBOLI	DONNE
<i>Strutture e processi della progettazione ed erogazione dell'offerta formativa ai destinatari finali</i>		Presenza e congruenza di analisi dei fabbisogni di professionalità e di formazione o dispositivi sistematici di rilevazione/analisi della domanda ²⁷		X	X		X	X
		Profilo di merito delle proposte candidate al finanziamento e/o approvate ²⁸		X	X		X	
		Profilo di merito degli interventi in corso di realizzazione (con particolare attenzione agli elementi più direttamente legati al supporto dei processi di apprendimento) ²⁹	X	X	X	X	X	X
		Presenza e diffusione (negli odf) di ruoli/figure a sostegno della didattica, dei processi di apprendimento e della progettazione formativa	X	X	X	X	X	X

²⁷ Si intende a livello di organismo erogatore/odf.

²⁸ Calcolato ad esempio sulla base dei punteggi in esito al processo di valutazione ex-ante a fini di selezione delle proposte di intervento.

²⁹ Alcuni esempi di elementi che danno conto del "profilo di merito degli interventi" sono i seguenti: disegno generale di metodo impiegato e metodi specifici di supporto all'apprendimento utilizzati; tipologia e profilo delle figure professionali coinvolte nell'erogazione dell'attività; contenuti svolti; risultati di apprendimento maturati dai partecipanti; meccanismi/dispositivi utilizzati per la valutazione degli apprendimenti; dispositivi e supporti impiegati per il monitoraggio e la valutazione dell'intervento; strumentazione didattica; documentazione fornita ai partecipanti; organizzazione generale a supporto dell'intervento.

- Condizioni generali di fattibilità: i fattori ipotizzati presentano, in prima approssimazione e per quanto di numerosità limitata, un livello di complessità costruttiva abbastanza elevato in quanto richiedono in maggioranza la realizzazione di indagini e/o approfondimenti “di campo” specifici al fine di acquisire – magari anche in maniera campionaria o secondo logiche di studio di caso - le informazioni necessarie alla loro costruzione (è il caso, ad esempio, del fattore riguardante il “Profilo di merito degli interventi in corso di realizzazione” – tipicamente derivabile da visite dirette presso gli odf durante la implementazione degli interventi – oppure del fattore riferito alla “Presenza e diffusione negli odf di ruoli/figure a sostegno della didattica, dei processi di apprendimento e della progettazione”). Questa necessità, che si presenta certamente anche per il fattore relativo ai fabbisogni formativi/domanda/..... (il primo proposto, di tipo specifico), è riconducibile alla natura stessa del macrofattore il quale è declinato con riferimento al sistema degli organismi/agenzie di progettazione ed erogazione degli interventi e si colloca quindi al livello più prossimo a quello dei destinatari finali degli interventi. Solo in un caso – il fattore riguardante il “Profilo di merito dei progetti candidati al finanziamento e/o approvati” – quanto ipotizzato potrebbe essere costruito elaborando basi-dati esistenti presso le Adg: la valorizzazione, per quanto possibile, delle informazioni raccolte a fini di accreditamento delle sedi operative degli odf potrebbe essere invece funzionale (in parte) alla costruzione del fattore (già richiamato in precedenza) riferito ai ruoli presenti negli odf.

Macrofattore 4: risultati

Descrizione generale: il Macrofattore 4 fa riferimento ad un ambito molto vasto ma cruciale di elementi riconducibili alla *qualità* di un (buon) sistema di formazione professionale. Essi sono definibili nei termini di *conseguenze* del funzionamento del sistema sui destinatari diretti degli interventi (apprendimenti, eccetera) e – in seconda battuta – sui contesti territoriali pertinenti. Nello specifico, i fattori proposti focalizzano alcuni ambiti ormai consolidati, ma non per questo di agevole operazionalizzazione (si veda oltre su questo punto), nei quali si articolano i *risultati* del funzionamento ordinario di un sistema formativo territoriale ovvero:

- a) l’inserimento occupazionale (lordo) dei formati (rilevante per la formazione in ingresso e in generale per gli interventi rivolti ai non occupati oppure a fasce caratterizzate da particolare vulnerabilità sul mercato del lavoro);
- b) il successo dei formati (ovvero il tasso di cui alla lettera precedente incrementato del tasso dei rientri/ingressi in formazione – anche se non a tempo pieno – in percorsi formali di apprendimento: anche in questo caso sono interessate solo alcune delle filiere/destinatari);
- c) i livelli di apprendimento raggiunti dai formati a fine attività;
- d) il tasso di conclusione – da parte dei destinatari avviati - del percorso formativo intrapreso;
- e) la soddisfazione per l’esperienza formativa vissuta espressa innanzitutto dai destinatari diretti degli interventi, ma anche dai docenti, dai referenti del sistema produttivo e in generale dal sistema di attori volta a volta rilevante.

Si tratta, come evidente, di fattori molto ampi e comprensivi ciascuno di elementi/variabili articolati e differenziati innanzitutto per filiera/destinatario ma anche nell’ambito della medesima filiera/destinatario: allo stesso tempo va anche sottolineato come le filiere/destinatari interessate dal maggior numero di fattori (obbligo formativo, alta formazione, fasce deboli, donne) siano quelle per le quali davvero il concetto di *risultato* merita la declinazione più ampia possibile proprio in ragione sia del profilo dei destinatari, sia della loro caratterizzazione tipologica.

MACROFATTORE 4	FATTORI GENERALISTI	FATTORI SPECIFICI	FILIERE DI INTERVENTO E DESTINATARI FINALI					
			GIOVANI IN DIRITTO/DOVERE DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE	GIOVANI E ADULTI IN ALTA FORMAZIONE E FORMAZIONE SUPERIORE	GIOVANI E ADULTI IN FORMAZIONE CONTINUA	GIOVANI E ADULTI IN FORMAZIONE PERMANENTE	FASCE DEBOLI	DONNE
<i>Risultati</i>		Tasso di inserimento occupazionale lordo dei destinatari di azioni formative per tipologia di destinatari ³⁰	X	X			X	X
		Tasso di successo dei formati ³¹	X	X			X	X
		Tasso di inserimento/reinserimento in attività formative o educative				X		
		Livelli di apprendimento raggiunti dai formati	X	X	X	X	X	X
		Livelli di soddisfazione/valutazione circa l'attività di f.p. espressi dai formati, dai docenti, dai referenti del sistema produttivo e delle parti economiche e sociali	X	X	X	X	X	X

³⁰ Il Fattore 22 nel modello: la rilevazione è tipicamente fatta a 12 mesi dalla conclusione della formazione.

³¹ Il Fattore 23 nel modello.

MACROFATTORE 4	FATTORI GENERALISTI	FATTORI SPECIFICI	FILIERE DI INTERVENTO E DESTINATARI FINALI					
			GIOVANI IN DIRITTO/DOVERE DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE	GIOVANI E ADULTI IN ALTA FORMAZIONE E FORMAZIONE SUPERIORE	GIOVANI E ADULTI IN FORMAZIONE CONTINUA	GIOVANI E ADULTI IN FORMAZIONE PERMANENTE	FASCE DEBOLI	DONNE
	Numero di destinatari formati e certificati sul numero dei destinatari avviati (tasso di formazione e conclusione)		X	X	X	X	X	X

- Condizioni generali di fattibilità: nel complesso i fattori previsti nell'ambito di questo Macrofattore 4 si presentano come particolarmente impegnativi e delicati nella loro costruzione. Essi presuppongono infatti la messa a punto e realizzazione di indagini specifiche di norma differenziate per filiere di offerta/destinatari e tendenzialmente – si pensi ad esempio all'ambito rappresentato dagli apprendimenti – complesse e richiedenti il rispetto di elevati standard di rigore scientifico. L'area appena richiamata – quella degli apprendimenti – è probabilmente la più delicata ed onerosa da impostare e gestire anche per la mancanza di esperienze diffuse e consolidate in tal senso nell'ambito della formazione professionale. In maniera analoga, la rilevazione della *valutazione/soddisfazione* espressa dai diversi attori del sistema si configura, in prima ipotesi, come una specifica attività di indagine secondo il modello delle *survey*, anche se in alcuni casi potrebbero essere valorizzati – quando esistenti – i dati raccolti nell'ambito dei dispositivi di accreditamento delle sedi operative oppure in sede di indagini periodiche istituzionalizzate. Potrebbero essere invece ricavabili da basi-dati esistenti (operando quindi una analisi/elaborazione di secondo livello) le informazioni necessarie per la costruzione del fattore riferito al tasso di conclusione/formazione dei partecipanti.