

La valutazione dei progetti di orientamento ¹

Questo documento esamina quali possono essere i criteri ottimali di valutazione di progetti per la gestione di servizi di orientamento. Per ottimali si intende in grado di assicurare l'erogazione di servizi di orientamento di qualità elevata.

Con l'esame dei progetti assegnata a valutatori indipendenti, è di fondamentale importanza per le Amministrazioni pubbliche che le griglie siano costruite al meglio; una grande attenzione deve essere perciò rivolta alla scelta dei diversi criteri e al peso da attribuire a ciascuno di essi.

Ci sono due punti che vanno considerati nella scelta dei parametri:

A. l'attività di orientamento consiste in massima parte nella fornitura faccia a faccia di informazioni, consiglio, sostegno psicologico; la professionalità degli operatori che erogano il servizio è pertanto un elemento fondamentale

B. In molte parti di Italia i servizi di orientamento che vengono messi a bando sono servizi già strutturati. Le Amministrazioni mettono cioè a bando servizi che hanno già gestito da anni direttamente o in convenzione, e che vanno svolti presso strutture pubbliche (sportelli informativi o centri per l'impiego già dotati di tutte le attrezzature necessarie). In questi casi, che sono quelli a cui ci riferiamo in questo articolo, i bandi definiscono già in dettaglio quali servizi sono richiesti (esempio: prima accoglienza, colloqui D.Lgs.181/2000, servizi di orientamento specialistici, etc.) e il numero minimo delle ore richieste per ciascun servizio.

A questo punto possiamo passare a una rassegna dei singoli parametri. Per ciascuno di essi viene indicato il peso da attribuire (su base percentuale) in una griglia di valutazione ottimale.

1. La professionalità degli operatori che erogheranno il servizio. Per il motivo elencato al punto A, non c'è dubbio che questo debba essere il primo e il più importante dei parametri da considerare. Il bando deve prevedere che le proposte riportino i curricula delle persone che poi materialmente erogheranno il servizio. Come valutare in maniera sintetica ma efficace la professionalità di ciascun operatore? Un buon indicatore è il numero delle ore di orientamento svolte in passato. E' necessario prima di tutto suddividere gli operatori fra operatori di sportello (incaricati della prima accoglienza e dei colloqui previsti dal D.Lgs.181/2000, dell'analisi della domanda, della raccolta di materiali informativi e della gestione banche dati) e consulenti di orientamento (incaricati della conduzione di attività di secondo livello, quali corsi brevi su ricerca di lavoro o bilancio, e attività di consulenza individuale su appuntamento- per la

¹ Articolo contenuto sul sito www.orientamento.it. Autore © Leonardo Evangelista (www.leonardoevangelista.it). Collocato sul sito l'11 novembre 2001. Ultima modifica 11 novembre 2001. L'articolo rispecchia le opinioni dell'autore al momento dell'ultima modifica. Può essere riprodotto (stampa dal sito per uso personale o fotocopia per uso didattico) citando la fonte.

suddivisione di compiti fra operatori e consulenti si vedano i profili riportati in questo sito). Per velocizzare la valutazione dei curricula è opportuno suddividere operatori e consulenti in tre fasce di esperienza, ad esempio sotto le mille ore, fra mille e duemila, oltre le tremila, attribuendo punteggi differenziati. Il criterio dell'esperienza può essere integrato (ma con un appesantimento del processo di valutazione) considerando anche la formazione di ciascun operatore e/o lo svolgimento di attività presso sportelli dello stesso tipo di quelli indicati nel bando. Un punto da considerare è come far sì che le persone di cui viene presentato il curriculum svolgano poi effettivamente la loro attività presso gli sportelli. Se il bando non affronta questo problema è infatti possibile che vengano presentati curricula di ottima qualità, ma che poi venga effettivamente destinato al servizio personale diverso di qualità minore. A questo fine il bando dovrà prevedere

- a. che nella proposta vengano indicati i curricula di un predeterminato numero minimo di operatori e consulenti;
- b. che la sostituzione di un operatore o consulente con un altro non indicato preventivamente nella proposta sia possibile solo con altro operatore o consulente appartenente alla stessa fascia di esperienza e in ogni caso sia soggetta ad approvazione dell'Amministrazione;
- c. che il non rispetto della condizione b costituisce legittimo motivo di risoluzione del contratto da parte dell'Amministrazione.

Peso attribuibile al parametro: dal 50 al 60%.

2. La precedente esperienza da parte del soggetto proponente nella gestione di servizi (strutture e sportelli) come quelli messi a bando. Anche questo parametro è molto importante. Al di là della professionalità dei singoli operatori, la qualità del servizio dipende anche dalle capacità di coordinamento e gestione dello stesso da parte del soggetto assegnatario. L'esperienza da valutare deve essere quella e solo quella in servizi dello stesso tipo (ad esempio servizi di orientamento di primo e secondo livello presso Centri per l'impiego e sportelli di orientamento) mentre la precedente gestione di corsi di formazione o attività di orientamento scolastico è assai poco significativa. La precedente esperienza dei soggetti proponenti nella gestione di strutture dello stesso tipo di quelle messe a bando dovrà essere valutata non solo sulla base dell'effettiva avvenuta gestione, ma anche sulla base di eventuali standard di soddisfazione del cliente raggiunti in precedenza nella gestione di tali strutture, da dimostrarsi riportando i risultati di apposite e credibili rilevazioni. Peso attribuibile al parametro dal 20 al 30%.

3. La fornitura di un servizio chiavi in mano su tutte le misure messe a bando. I bandi sono normalmente strutturati su più misure (ad esempio A2: attività per persone di età fino ai 24 anni disoccupate da meno di 6 mesi, o, se di età superiore ai 24 anni, disoccupate da meno di 12 mesi; B1: inserimento e reinserimento gruppi svantaggiati, etc.). Non c'è dubbio che una proposta che prevede la gestione di tutti i servizi messi a bando (da parte di più soggetti -ciascuno dei quali con qualificazione specifica in un aspetto del servizio- strutturati in Associazione Temporanea di Scopo, o di un soggetto unico che possa vantare una significativa esperienza in ciascuna delle diverse misure) offre migliori garanzie, a parità di altri criteri, di buona gestione del servizio. Un elemento di inefficienza è infatti solitamente rappresentato, in ogni servizio strutturato

su più misure, dalle difficoltà di raccordo fra soggetti senza precedente esperienza e volontà di collaborazione. Peso attribuibile al parametro: dal 10 al 20%.

4. Costo della proposta (o, a parità di costo, maggior numero di ore di attività offerte). Normalmente i parametri minimo e massimo di costo orario dei diversi servizi sono indicati nel bando. L'orientamento è un servizio immateriale, e dunque, a differenza di due computer o due mattoni, difficilmente comparabile sulla base del costo. Riteniamo pertanto che il costo sia un elemento da prendere in considerazione solo quando due o più proposte siano in parità con riferimento agli altri parametri significativi (situazione comunque rara). Peso attribuibile al parametro: da 0 a 1%.

5. Qualità del progetto. Normalmente nelle griglie per la valutazione di progetti di orientamento e formazione viene attribuito un punteggio notevole (dal 20 al 50%) alla qualità del progetto, definita come: architettura complessiva del progetto, coerenze fra obiettivi e contenuti del progetto, comunicazione efficace degli obiettivi progettuali, descrizione del contesto di riferimento in cui si inserisce il progetto, innovatività del progetto rispetto all'esistente, esemplarità e trasferibilità dell'esperienza in altri contesti, meccanismi di diffusione dei risultati, etc. La gran parte di questi parametri si riferisce alla forma scritta del progetto, cioè all'esposizione del progetto cosiccome essa è riportata nel formulario e ad altri aspetti che risultano marginali (ad esempio innovatività e trasferibilità) per bandi che richiedono semplicemente la gestione di servizi già ben strutturati e sperimentati. L'enfasi sulla forma scritta dei progetti ha portato alla creazione di figure specializzate nella scrittura a getto continuo di progetti secondo tali parametri (i cosiddetti progettisti), che non hanno poi alcun coinvolgimento nella realizzazione degli stessi. In sintesi, esiste un rapporto assai debole fra qualità del progetto scritto e qualità del servizio effettivamente erogato. Peso attribuibile al parametro: da 0 al 5%.

6. Adesione del progetto alle priorità trasversali e di misura. I bandi del Fondo Sociale Europeo prevedono normalmente l'attribuzione di punteggio ai progetti indirizzati verso determinati settori e obiettivi (ad esempio formazione ai servizi alla persona, promozione dello sviluppo locale, promozione della società dell'informazione) o utenze particolari (ad esempio: donne). Le priorità hanno lo scopo di indirizzare la presentazione dei progetti di formazione (e per questa strada, l'utilizzo dei finanziamenti) verso settori, obiettivi o utenze ritenuti di particolare interesse. Questo parametro è di scarsissimo significato per bandi relativi alla gestione di servizi già ben strutturati e sperimentati, anche in termini di utenza. L'attribuzione di un punteggio elevato alle priorità trasversali (in alcuni casi fino al 30%) costringe l'estensore del progetto a spendersi in acrobazie verbali per dimostrare che il progetto (relativo a un servizio già previsto nei dettagli dall'Amministrazione) rientra a pieno titolo fra le priorità trasversali, con un rapporto minimo o nullo con la qualità del servizio erogato. Peso attribuibile al parametro: da 0 a 5%.

7. Certificazione di qualità ISO 9001 del soggetto proponente. E' noto che lo standard ISO 9001 misura non la qualità dei servizi, ma solo la conformità delle procedure interne aziendali ad alcune norme di riferimento precedentemente individuate e considerate ottimali (si veda ad esempio Branzini M. (a cura di), *Indagine sulle modalità di attuazione della riforma dei servizi per l'impiego nella regione toscana*,

1999, pag.57 e segg.). Il rapporto fra certificazione ISO9001 e qualità dei servizi erogati risulta così inesistente o assai limitato. Peso attribuibile: zero.

8. Altri elementi: disponibilità di strutture fisiche (aule, uffici), possesso di personale dipendente, iscrizione a long list regionale, esperienza nella gestione di fondi pubblici comunitari. Il rapporto fra ciascuno di questi parametri e la qualità dei servizi erogati risulta inesistente o assai limitato. Peso attribuibile: zero.

Diamo di seguito un esempio di una griglia ottimale, confrontandola con altre griglie di valutazione utilizzati in precedenza da alcune Province toscane (il peso dei diversi criteri è espresso in percentuale, i valori si riferiscono al punteggio massimo attribuibile):

criteri	Firenze	Siena	Ottimale
professionalità personale addetto al servizio	35	20	50
qualificazione soggetto proponente	15	20	30
gestione di tutto il servizio	0	0	10
qualità del progetto	15	20	5
priorità di misura	30	30	5
innovazione e trasferibilità	5	10	0