



ROMA CAPITALE

Dipartimento  
Attività Economico-Produttive, Formazione-Lavoro  
Direzione Lavoro e Formazione Professionale

**MONITORAGGIO UTENZA SPORTELLI EDA  
ALLA DATA DEL 30 GIUGNO 2011**



Roma Capitale  
Ufficio Coordinamento Comitati Locali EDA  
Via dei Cerchi 6, 00186 Roma

## MONITORAGGIO UTENZA SPORTELLI EDA

**30 GIUGNO 2011**

A poco meno di due anni dall'apertura degli sportelli EDA – Educazione degli Adulti presenti nei Municipi riteniamo utile fare un primo bilancio del lavoro fin qui realizzato.

Gli sportelli informativi EDA sono espressione di una delle attività fondamentali previste dal progetto per la “costituzione dei Comitati Locali per l'Educazione permanente degli adulti”.

Ricordiamo brevemente che il progetto ha preso avvio nel gennaio 2009 a seguito di un finanziamento della Regione Lazio (D.G.R. 854/07) erogato dalla “Direzione Regionale Istruzione, Programmazione dell'offerta scolastica e formativa e diritto allo studio” che ha affidato al Dipartimento Attività Economico-Produttive, Formazione-Lavoro di Roma Capitale il compito di coordinare il processo e la realizzazione delle attività progettuali.

I Comitati Locali EDA costituitisi sono 8 e comprendono tutti i 19 Municipi di Roma.

Una delle attività prioritarie consisteva nella creazione di servizi integrati territoriali di accoglienze e primo orientamento. La mission dei questi servizi è identificata in una attività di informazione e primo orientamento.

Tutti i Comitati Locali hanno provveduto ad aprire sportelli informativi EDA. Nella fase di progettazione esecutiva erano stati indicati tempi di apertura, diversi a seconda di ciascun comitato; si è poi deciso, in sede di cabina di regia cittadina, di unificare la data di apertura degli sportelli che per scelta strategica si è voluto coincidesse con l'avvio della campagna di comunicazione cittadina alla fine di settembre 2009.

Oltre agli sportelli informativi aperti in tutti i Municipi di Roma esiste una rete di sportelli diffusi che operano sul territorio romano. I dati raccolti, analizzati e trattati concernono solo l'utenza degli sportelli informativi EDA presenti nei Municipi, l'unico caso di sportello diffuso presente riguarda il Comitato Locale 2.

Il monitoraggio di seguito presentato ha tra i suoi obiettivi principali:

- ✚ Descrivere l'utenza affluita delineandone le caratteristiche principali;

- ✚ Descrivere il bisogno espresso dall'utenza in relazione alle variabili a disposizione (sesso, età, titolo di studio ecc.)
- ✚ Evidenziare eventuali peculiarità in relazione a territorialità e tipologia di sportello

## COLLOCAZIONE SPORTELLI

Gli Sportelli Informativi EDA sono collocati, a seconda dei Municipi, in servizi diversi tra loro. In alcuni casi ci troviamo nell'ambito del Servizio Sociale e degli Uffici Scuola in altri casi gli Sportelli vedono la loro collocazione nell'ambito del URP Municipali o dell'Accoglienza Unica al Cittadino.

La diversa collocazione determina tempi e modalità di erogazione del servizio differenti.

Nell'ambito di un Ufficio Relazioni con il Pubblico non è possibile pensare a colloqui approfonditi, Nell'ambito degli sportelli EDA questi sono quelli che tendenzialmente esplicano una funzione solo "informativa".

Nel caso di Sportelli EDA collocati in servizi che non si occupano di prima accoglienza al cittadino, ma che possiamo considerare di secondo livello, il servizio viene erogato tramite colloqui maggiormente approfonditi e anche dei secondi appuntamenti, in questo caso viene esplicita anche una funzione di orientamento di primo livello.

Analizzando i dati è apparso evidente che rapidamente "EDA" è diventato uno strumento in più cui gli operatori hanno potuto attingere, tra i possibili a loro disposizione, nell'attività di sostegno e accompagnamento dei cittadini presi in carico. Questo risulta particolarmente vero nell'ambito dei Servizi Sociali.

## GLI SPORTELLI DIFFUSI

In tutti i Comitati Locali si è cercato di creare una rete di sportelli diffusi, di incentivare nell'ambito di servizi di informazione e orientamento o di enti che operano nel mondo della formazione professionale e dell'istruzione, la presenza di tempi dedicati ad una attività di informazione riconoscibile con il "**marchio EDA**".

Questo è avvenuto anche con tutti i soggetti che hanno partecipato alle diverse cabine di regia e che hanno ragionato nell'ambito dei Comitati Locali su come facilitare ed incentivare l'accesso dei cittadini alle varie opportunità formative in un'ottica di riqualificazione professionale mettendo in relazione bisogno formativo e offerta del territorio per favorire percorsi di costruzione di conoscenza e processi di partecipazione attiva.

Nel corso degli anni si sono fatti carico dello “sportello diffuso” anche enti quali le ASL in particolare tramite i consultori. I servizi educativi all’infanzia, tramite il personale educativo dei nidi comunali, strutture e realtà afferenti in varia misura al privato sociale.

## **GLI SPORTELLI DIFFUSI INSERITI NEL PIANO DI CAMPIONAMENTO**

E’ impossibile rendere conto dell’attività di questa miriade di soggetti che hanno inserito EDA nella loro mentalità e utilizzano i principi del Life Long Learning come un strumento in più nel loro agire quotidiano al servizio del cittadino.

Rendere conto di tutto ciò non rientrava tra i compiti di questa azione di monitoraggio ma non abbiamo potuto prescindere dal tener conto dell’attività e dei dati degli sportelli diffusi presenti in 2 strutture estremamente importanti per l’Educazione degli Adulti

Ci riferiamo al 4° CTP Luigi di Liegro afferente al Comitato Locale 2° ed al 21° C.T.P. con sede presso l’Istituto Comprensivo "Via Affogalasio 120", afferente al Comitato Locale 7

I Centri Territoriali Permanenti si occupano per mandato dell’Istruzione e della Formazione in Età Adulta ed in particolare questi 2 istituti hanno giocato un ruolo estremamente importante nel processo di Costituzione dei Comitati Locali EDA 2 e 7 .

I dati pervenuti dal 4° CTP sono stati inseriti in matrice e sono diventati parte integrante del campione in quanto omologabili per tipologia.

Nel caso dei dati forniti dal 21° CTP abbiamo condotto una breve analisi a parte dal momento che alcune variabili non erano state rilevate in maniera omologa e quindi i casi non risultavano confrontabili.

I dati relativi a questa utenza non sono stati neanche inclusi nella stima della numerosità campionaria degli utenti EDA affluiti agli sportelli perché presentano peculiarità che non li rendono confrontabili ai primi.

## **TIPOLOGIA DATI RILEVATI E FUNZIONE TAVOLO DI LAVORO PER IL MONITORAGGIO E LA VALUTAZIONE**

Al momento dell’apertura degli sportelli è stata lasciata libertà a ciascuna struttura di predisporre una scheda di accoglienza personalizzata a seconda delle peculiarità del servizio stesso.

Venne chiesto però a tutti di rilevare alcune variabili ,anagrafiche e di base, proprio in previsione di un’azione di monitoraggio complessiva.

Nel periodo settembre – novembre 2010 si è riunito un tavolo di lavoro, con il supporto dell'ISFOL, sul tema degli indicatori di monitoraggio e valutazione.

In quella sede sono state confermate le variabili oggetto di rilevazione e sono stati predisposti degli strumenti di raccolta dati.

Obiettivo ultimo del tavolo consisteva nel dare la possibilità, ad operatori che operano in maniera diffusa su tutto il territorio cittadino e non hanno occasione di confronto, di adottare criteri comuni di valutazione dell'andamento degli sportelli in termini certamente di numeri e percentuali, ma soprattutto di condividere un sistema di verifica, confronto e monitoraggio indirizzato al miglioramento della qualità del servizio.

Nel corso del 2010/2011 la mappa degli sportelli e degli operatori impegnati si è ridisegnata anche in virtù del fatto che, insieme al finanziamento regionale, la fase progettuale si è conclusa.

Siamo entrati quindi nella fase di messa a sistema e dell'istituzionalizzazione dei Comitati Locali e della funzione EDA nell'ambito della attività di Roma Capitale e delle 19 Municipalità.

### **RACCOLTA DATI E NUMEROSITA' CAMPIONARIA**

Il ridisegno, avvenuto nel corso dell'anno, degli sportelli EDA, ha evidenziato la necessità di organizzare un nuovo percorso formativo dedicato agli operatori.

In occasione di questi nuovi incontri si è disegnato, insieme agli operatori, un piano di monitoraggio dell'attività svolta che nasce da un'esigenza condivisa di "tirare le somme" del lavoro svolto e avere l'opportunità di confrontare risultati, criticità e opportunità.

Tra la fine di maggio e l'inizio di giugno 2011 l'Ufficio di Coordinamento Comitati Locali EDA ha provveduto, grazie alla collaborazione di tutti gli operatori degli sportelli EDA dei 19 Municipi, a raccogliere i dati. Per la raccolta sono state utilizzati gli strumenti realizzati nell'ambito del tavolo di lavoro.

I dati sono riferiti principalmente al periodo settembre 2009 dicembre 2010, non riguardano la totalità degli accessi effettuati dall'utenza negli sportelli EDA di tutta Roma e arrivano ad una numerosità campionaria di 1356 casi assolutamente sufficiente per una rappresentatività del campione.

Restano esclusi alcuni accessi effettuati nella fase iniziale di apertura dei servizi, buona parte dei dati del 2011 e tutti gli accessi telefonici.

### STIMA DELL'AFFLUSSO COMPLESSIVO DELL'UTENZA EDA

Nonostante la numerosità campionaria sia tale da consentirci di ritenere attendibili i risultati della descrizione dell'utenza e delle eventuali relazioni tra variabili è importante, dal nostro punto di vista, avere anche una stima attendibile della numerosità effettiva dell'utenza EDA affluita negli Sportelli Informativi EDA dal momento dell'apertura – 30 settembre 2009 – a oggi 30 giugno 2011. Per far questo sono stati sentiti i diversi operatori potendo operare in questo modo delle stime. Teniamo presente che la maggior parte dei dati in matrice riguarda accessi effettuati negli ultimi mesi del 2009 e per tutto il 2010 (89,2% del campione).

<b>Anno Candidatura</b>	<b>Frequency</b>	<b>%</b>
Valid 2009 2010	1209	89,2
2011	147	10,8
Total	1356	100,0

Per effettuare una stima complessiva bisogna poi tener conto che:

1. nella fase iniziale, alcuni accessi sono stati registrati solo come dato numerico complessivo ma non sono stati rilevati i dati oggetti di analisi in questa sede cosa che li esclude dall'inclusione nel campione;
2. Il dato relativo al 2011 riguarda i primi 6 mesi dell'anno ed è stato fornito da 5 dei 20 sportelli da cui provengono i dati;
3. esistono tutta una serie di accessi telefonici ai servizi che non prevedono da parte dell'operatore la compilazione di una scheda di registrazione ma solo il conteggio del numero assoluto. Gli accessi telefonici avvengono in particolar modo per gli Sportelli collocati negli URP Municipali e nello sportello del Municipio XII che si è subito caratterizzato per questa peculiarità.

<b>STIMA COMPLESSIVA UTENTI EDA DAL 30 Settembre 2010 al 30 giugno 2011</b>	
<b>Compresi gli accessi telefonici</b>	
<b>TOT accessi registrati periodo 30/09/2009 – 31/12/2010</b>	<b>1356</b>
<b>Stima accessi iniziali non registrati</b>	<b>circa 200</b>
<b>Stima accessi telefonici</b>	<b>circa 1200</b>
<b>TOT accessi ancora non conteggiati 2011</b>	<b>circa 600</b>
<b>STIMA COMPLESSIVA UTENTI EDA</b>	<b>3.356</b>

## PRINCIPALI CARATTERISTICHE DELL'UTENZA EDA

Da una prima descrizione delle caratteristiche dell'utenza vediamo come questa sia composta in maggior misura da donne (58,3%)

GENERE		Frequency	%
Valid	MRD	4	,3
	Maschio	561	41,4
	Femmina	791	58,3
	Total	1356	100,0

Per quanto riguarda **la nazionalità** solo il 63,6% sono italiani e ben il 29,3% provengono da paesi extracomunitari.

NAZIONALITÀ		Frequency	%
Valid	Italiana	862	63,6
	Comunitaria	97	7,2
	extracomunitaria	397	29,3
	Total	1356	100,0

Ad un'analisi più approfondita si nota che tra quanti non sono Europei il 6,8% proviene dall'Asia e tra questi il 42,3% dal Bangladesh. Il 9,9% dall'Africa con un 28,3% di arrivi dall'Eritrea e infine il 7,4% proviene dal Sud America.

Provenienza per continenti		Frequency	%
Valid	Europa	975	71,9
	Asia	92	6,8
	Africa	134	9,9
	Sud America	100	7,4
	Altro Comunitari	11	,8
	Altro Extra Comunitari	44	3,2
	Total	1356	100,0

Per quanto riguarda il **titolo di studio** sottolineiamo in particolar modo che il 33%, così come si vede dalla colonna che riporta le percentuali cumulate, possiede un titolo di studio che non supera la licenza media e tra questi un 1,7% non possiede alcun titolo.

La domanda relativa al titolo di studio riporta un numero di mancate risposte superiore rispetto alle altre variabili rilevate.

Tenendo presente che le variabili oggetto di registrazione non sono molte, che gli stessi soggetti che qui non hanno voluto rispondere non hanno avuto difficoltà a fornire altro tipo di informazioni personali si può ipotizzare che buona parte di questi dai mancanti corrisponda a bassi o nulli titoli di studio.

titolo di studio		Frequency	%	Cumulative Percent
Valid	Nessuno	23	1,7	1,8
	Licenza Elementare	86	6,3	8,3
	Licenza Media	325	24,0	33,1
	Qualifica professionale	115	8,5	41,8
	Diploma	590	43,5	86,8
	Laurea	169	12,5	99,7
	Master-specializzazione	4	,3	100,0
	Total	1312	96,8	
Missing	MRD	41	3,0	
Total		1356	100,0	

Per quanto riguarda la condizione occupazionale vediamo come tra gli utenti EDA la maggior parte – ben il 61,3%% - sia in cerca di un'occupazione.

C'è poi un 11,5 % di persone impiegate che sono comunque in cerca di una nuova occupazione



Condizione Occupazionale		Frequency	%	Cumulative %
Valid	Inoccupato	197	14,5	14,6
	disoccupato	629	46,4	61,3
	occupato	156	11,5	72,8
	occupato in cerca di nuova occupazione	88	6,5	79,4
	Lavoratore atipico	115	8,5	87,9
	Altre categorie residuali	41	3,0	90,9
	pensionato	122	9,0	100,0
	Total	1348	99,4	
	Missing System	8	,6	
<b>Total</b>		<b>1356</b>	<b>100,0</b>	

La presenza di soggetti in cerca di occupazione, è ben visibile in tutti i Comitati Locali a conferma della crisi economica in atto.

Nella tabella seguente vediamo come si distribuisce la categoria dei disoccupati nell'accesso agli sportelli dei diversi Comitati.

**Relazione tra condizione occupazionale e Comitato Locale di appartenenza Sportello**

		Comitato Locale di appartenenza Sportello %								Total
		cl1	cl2	cl3	cl4	cl5	cl6	cl7	cl8	
<b>condizione occupazionale</b>	Inoccupato	3,6%	17,7%	13,3%	17,6%	7,0%	23,6%	10,0%	25,6%	14,6%
	disoccupato	68,2%	42,9%	39,0%	33,9%	37,2%	45,3%	50,0%	25,6%	46,7%
	occupato	14,6%	9,7%	16,2%	9,1%	27,9%	7,5%	7,1%	12,8%	11,6%
	occupato in cerca di nuova occupazione	5,0%	8,3%	3,8%	7,3%		9,9%		7,7%	6,5%
	Lavoratore atipico	2,6%	10,4%	7,6%	13,9%	4,7%	2,5%	24,3%	11,5%	8,5%
	in CIG mobilità		,5%	2,9%	,6%			8,6%	2,6%	1,0%
	Lavoratore autonomo		1,9%	1,0%	1,8%					,9%
	imprenditore		,2%							,1%
	pensionato	6,0%	7,3%	7,6%	15,8%	23,3%	11,2%		14,1%	9,1%
	studente		1,2%	8,6%						1,0%
<b>Total</b>		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Per quanto riguarda la **categoria di appartenenza** ci sembra interessante la presenza di un 15% di donne in reinserimento lavorativo

categoria di appartenenza		Frequency	%
<b>Valid</b>	<b>adolescenti</b>	<b>32</b>	<b>2,4</b>
	<b>giovani</b>	<b>263</b>	<b>19,4</b>
	<b>casalinghe</b>	<b>77</b>	<b>5,7</b>
	<b>categorie svantaggiate</b>	<b>170</b>	<b>12,5</b>
	<b>donne in reinserimento lavorativo</b>	<b>203</b>	<b>15,0</b>
	<b>persone con disabilità-categorie protette</b>	<b>35</b>	<b>2,6</b>
	<b>Adulti</b>	<b>570</b>	<b>42,0</b>
	<b>Total</b>	<b>1350</b>	<b>99,6</b>
<b>Missin g</b>	<b>MRD</b>	<b>6</b>	<b>,4</b>
<b>Total</b>		<b>1356</b>	<b>100,0</b>

Per quanto riguarda le **modalità con cui gli utenti sono venuti a conoscenza del servizio** ben il 36,3 lo ha saputo tramite "passaparola" indicatore che fa ben presagire rispetto al grado di efficacia del servizio erogato tale da essere consigliato ad altri.

Modalità di Conoscenza del servizio	Frequency	%
Pubblicità	<b>318</b>	<b>23,5</b>
Passaparola	<b>492</b>	<b>36,3</b>
Invio da altri servizi	<b>507</b>	<b>37,4</b>
Altre modalità	<b>37</b>	<b>2,7</b>
Total	<b>1354</b>	<b>100,0</b>
MRD	<b>2</b>	
	<b>1356</b>	

Rispetto alla **tipologia di richiesta** espressa e ovviamente importante la richiesta di aiuto per la ricerca ed il cambio di impiego.

<b>tipologia di richiesta</b>	<b>Frequency</b>	<b>%</b>
Valid info corsi eda	191	14,1
info percorsi formazione professionale	325	24,0
Ricerca primo impiego	68	5,0
Ricerca/cambio impiego	274	20,2
Riconoscimento titoli e certificazioni	33	2,4
Aggiornamento culturale	76	5,6
Alfabetizzazione linguistica	118	8,7
Acquisizione titoli del sistema di istruzione	97	7,2
Attività artistico – ludico – espressive	21	1,5
Alfabetizzazione informatica	136	10,0
Altro	17	1,3
<b>Total</b>	<b>1356</b>	<b>100,0</b>

**Mettendo in relazione la tipologia di richiesta con la condizione occupazionale** il dato più interessante sembra essere quello relativo ai disoccupati che se da un lato - nel 16,8% dei casi - esprimono la richiesta diretta di essere aiutati nella ricerca di un impiego nel 12,5% dei casi chiedono informazioni su possibili percorsi formativi professionalizzanti.

Questo dato denota la consapevolezza, tra quanti hanno espresso questa richiesta, di come la possibilità di reimpiegarsi passi attraverso l'aggiornamento e la riqualificazione delle competenze professionali.

**Tipologia di Richiesta in relazione alla Condizione Occupazionale**

		ricodifica condizione occupazionale							Total
		Inoccupato	disoccupato	occupato	occupato in cerca di nuova occupazione	Lavoratore atipico	Altre categorie residuali (studente, imprenditore, lavoratore autonomo, lavoratore in mobilità)	pensionato	
tipologia di richiesta aggregate	info corsi eda	2,4%	5,5%	1,9%	,7%	,7%	,5%	2,2%	13,9%
	info percorsi formazione professionale	3,5%	12,5%	2,2%	2,2%	2,3%	1,1%	,3%	24,0%
	Ricerca - Cambio Impiego	2,8%	16,8%	1,0%	1,9%	2,1%	,4%	,4%	25,4%
	Riconoscimento-acquisizione titoli, alfabetizzazione linguistica,	4,2%	8,2%	4,4%	1,4%	2,6%	,5%	2,7%	23,9%
	aggiornamento culturale								
	Alfabetizzazione informatica-altro	1,8%	3,7%	2,1%	,4%	,9%	,4%	3,5%	12,8%
Total		14,6%	46,7%	11,6%	6,5%	8,5%	3,0%	9,1%	100,0%

Dato ancor più interessante si ottiene mettendo in relazione la Tipologia di richiesta espressa con la Nazionalità.

Ben il 36,3% dei cittadini extracomunitari esprime un bisogno relativo al riconoscimento di titoli e all'alfabetizzazione linguistica.

**Tipo di richiesta per nazionalità (%)**

		<b>Nazionalità</b>			
		<i>Italiana</i>	<i>Comunitaria</i>	<i>Extracomunitaria</i>	<i>Totale</i>
<b>Tipologia richieste</b>	<b>Info corsi EDA</b>	18,9	9,3	4,8	14,1
	<b>Info percorsi formazione professionale</b>	25,3	27,8	20,1	24,0
	<b>Ricerca-Cambio impiego</b>	21,6	24,7	33,2	25,2
	<b>Riconoscimento-acquisizione titoli, alfabetizzazione linguistica,</b>	17,3	30,9	36,4	23,9
	<b>aggiornamento culturale Alfabetizzazione informatica-altro</b>	16,8	7,2	5,5	12,8
<b>Totale</b>		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>N</b>		861	97	398	1356

*P = 0,000*

**CONCLUSIONI**

I dati raccolti, particolar modo quelli relativi alla numerosità complessiva degli accessi ed alle modalità con cui gli utenti sono venuti a conoscenza del servizio (36% Passaparola e 37% invio da altri servizi) fanno capire diverse cose.

La tematica della formazione in età adulta risulta essere un argomento sentito, le persone si rendono conto che possedere un titolo di studio, competenze linguistiche appropriate e aggiornarsi professionalmente sono elementi da cui non si può prescindere se si vuol far parte attivamente della società.

Questo vale sia con riferimento all'inserimento nel mercato del lavoro sia per quanto concerne le altre sfere della vita.

La non preminenza di soggetti in possesso di laurea tra gli utenti EDA conferma che la scelta di aprire sportelli informativi EDA nei Municipi è stata vincente.

L'obiettivo era di aprire servizi che fossero in grado di incontrare cittadini in possesso di un minor numero di strumenti, solo così si può andare incontro ai bisogni formativi inespressi e incontrare persone in possesso di bassi livelli di istruzione o prive di qualifiche.

Mediamente il target dei laureati è sovrarappresentato tra quanti accedono ad opportunità informative e formative cosa che nel nostro campione non si è verificata.

Come si vede dai dati relativi alla condizione occupazionale la crisi economica in atto è palese, la possibilità di riqualificarsi professionalmente tramite percorsi formativi è ricercata da quanti si trovano in difficoltà ma a fronte di una grande richiesta di percorsi validi e accessibili, per modalità, svolgimento e costi, l'offerta formativa risulta non sufficiente.

In ultimo la forte presenza di utenti non italiani portatori innanzitutto di una richiesta di riconoscimento di titoli e competenze, oltre che di corsi di lingua italiana porta ancora una volta in evidenza la tematica relativa alle modalità per riconoscere competenze acquisite nei diversi contesti (formale, informale e non formale).

Percorsi di riconoscimento così come l'ampliamento dell'offerta formativa per l'acquisizione di titoli e qualifiche, per l'apprendimento dell'italiano L2 e per l'aggiornamento delle competenze informatiche, che consentirebbe di colmare almeno il parte il fenomeno del digital divide, restano soggette all'ampliamento dell'offerta formativa pubblica e quindi conseguentemente allo stanziamento di adeguati finanziamenti dedicati.

Roma, 4 luglio 2011

a cura della Dr.ssa Francesca Montanari