

SCHEDE DESCRITTIVE

MISURA II.1.B**TITOLO**

La qualità prende servizio: Incentivare e promuovere l'innovazione nella moderna managerialità sociale (ob.1)

FASCICOLO 85**PROPONENTE**

Univ. La Sapienza Roma-Dip. Psicologia

COMPONENTI ATI/ATS	PARTNER INIZIALE	REGIONI
- CNCA Coordinamento nazionale comunità di accoglienza		Basilicata Calabria Campania Molise Puglia Sardegna Sicilia

DESCRIZIONE DELLA BUONA PRATICA

La *buona pratica*, origine del trasferimento, è stata sviluppata nell'ambito di "Incentivare e promuovere l'innovazione nella moderna managerialità sociale" (Iniziativa ADAPT I e II). Obiettivo generale della buona pratica è stato quello di promuovere una forza lavoro qualificata, competente e flessibile, in grado di adattarsi ai cambiamenti strutturali, organizzativi e manageriali, valorizzando così il "capitale umano" quale variabile strategica di successo. In particolare, gli obiettivi specifici del progetto originario sono stati:

- individuare le aree di criticità e le lacune riscontrabili nel sistema delle competenze dei diversi profili professionali presenti nei sistemi coinvolti;
- formalizzare i modelli per l'analisi previsionale dei fabbisogni formativi, che utilizzavano sistemi di bilancio e certificazione delle competenze, quali strumenti di "diagnosi" e di riprogettazione professionale;
- strutturare percorsi qualificanti integrati per profili-tipo, capaci di rispondere, in termini di contenuti e di reciproca leggibilità e confrontabilità, alle esigenze dei servizi di welfare;
- definire setting ed approcci formativi flessibili e personalizzabili, in grado di adeguarsi ai tempi della vita personale e professionale dei destinatari, con particolare riferimento alle pari opportunità di genere;
- favorire l'attivazione di crediti formativi, attraverso lo strumento delle Unità Formative Capitalizzabili, in grado di consentire la gestione dei tempi di formazione, la certificazione di qualità dell'offerta formativa, l'attivazione di canali di informazione adeguati e l'utilizzo delle nuove tecnologie;

- di ottenere, attraverso i crediti formativi, una reciproca leggibilità tra sistemi ed una confrontabilità tra percorsi;
- sostenere la crescita manageriale e professionale dei lavoratori del terzo settore;
- promuovere l'utilizzo delle tecnologie di informazione e comunicazione, per agevolare processi di networking fra aziende operanti nello stesso settore.

La definizione degli obiettivi strategici della buona pratica originaria sono nati dall'osservazione e dall'esigenza di interagire pro-attivamente con una serie di fattori che condizionano il lavoro degli operatori del terzo settore e delle organizzazioni impegnate nei servizi alla persona.

Il contesto in cui si è sviluppata la buona pratica si è caratterizzato per l'intensa evoluzione del settore e l'obsolescenza delle competenze nel sistema; per la sostanziale riorganizzazione dei modelli di welfare, attraverso l'emanazione di un nuovo quadro di riferimento normativo che ha imposto di ripensare modelli, strumenti e procedure in grado di regolare il funzionamento delle organizzazioni; per la crescente attenzione riconosciuta alla qualità dei servizi e alla soddisfazione dell'utenza e per le strategie di miglioramento continuo delle prestazioni (erogazione di servizi "client oriented"); per la conseguente crescente richiesta di una più matura managerialità aziendale, per l'intensa e rapida dinamica evolutiva del mercato del lavoro, che tende ad accelerare i processi di obsolescenza delle competenze e richiede quindi un impegno sistematico verso l'elaborazione di adeguati sistemi di long life learning; ed infine per "l'integrazione tra sistemi", non più vista come semplice ingegneria istituzionale, bensì fortemente basata sulle risorse umane e sulla loro capacità di operare una piena ed effettiva integrazione delle istanze che rappresentano.

Questo tipo di buona pratica, sperimentata nella rete degli enti e delle società che aderiscono alla federazione del CNCA, ha inciso sulla fragilità del terzo settore in maniera significativa, la promozione di una diffusa sensibilità professionale e del lavoro di equipe, attraverso la diffusione della metodologia del *case management* ed espandendo una logica del lavoro che supera la dimensione del singolo professionista per afferire anche all'organizzazione e al settore di riferimento. La buona pratica originaria può essere sintetizzata come un collegamento tra lo sviluppo locale, lo sviluppo sociale e lo sviluppo occupazionale del terzo settore e di quello dei servizi alla persona. In particolare:

- è stato elaborato un sistema di network telematico, in grado di coniugare la cultura collaborativa e di lavoro di rete;
- sono stati predisposti strumenti per l'analisi organizzativa delle realtà operanti nel terzo settore (dei servizi alla persona);
- è stato elaborato un sistema di anticipazione dei cambiamenti, cercando di rilevare una maggiore domanda di professionalità espressa dal terzo settore.

Il modello ha permesso di migliorare l'offerta formativa, individuando contenuti e competenze adeguate alle professionalità impegnate nei servizi alla persona. Il contributo fornito dalle tecnologie di informazione e comunicazione hanno reso l'offerta sempre più flessibile, personalizzabile ed economica.

DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI TRASFERIMENTO

Il trasferimento ha avuto come obiettivo primario l'incremento della managerialità sociale. Dalla buona pratica originaria era, infatti, emerso il bisogno di sviluppare competenze professionali indirizzate ad una certa tipologia di management con uno specifico ruolo nell'azione sociale.

Tra gli obiettivi specifici del trasferimento si evidenziano:

- lo sviluppo di profili professionali manageriali congruenti con la cultura dell'azione sociale nelle organizzazioni;
- la progettazione di percorsi di formazione per gli operatori ed i manager del terzo settore ;
- l'utilizzo di metodologie di rilevazione e ricognizione delle buone pratiche, per ridefinire i contenuti di competenza dei profili di managerialità.

Il modello ha fornito adeguate risposte alla costruzione di percorsi flessibili sia dal punto di vista dell'impianto, che dei metodi e dei contenuti. Il progetto si è proposto di far acquisire competenze capitalizzabili e certificabili per il terzo settore e per il settore dei servizi alla persona e, fattore primario, al conseguente riconoscimento reciproco di crediti formativi, riconosciuti, secondo standard condivisi, dai diversi ambiti formativi: dalla Formazione Professionale, dalla Scuola, dall'Università e dalle Imprese di Servizi.

Particolare importanza hanno ricoperto, nell'ambito del progetto di trasferimento, le attività di sensibilizzazione prodotte, che non sono state semplici azioni di informazione ai destinatari, ma vere e proprie misure finalizzate a generare reali cambiamenti nei diversi sistemi di riferimento sia, geografici che settoriali.

SOGGETTI COINVOLTI / DESTINATARI

Il progetto è stato gestito da un'ATI tra l'Università degli studi "La Sapienza" di ROMA, capofila, e il CNCA. L'Università che contribuito alla realizzazione e, con criteri legittimati di scientificità e attraverso il coinvolgimento di professionalità accreditate, ha monitorato con rigore tutto il percorso, mentre il CNCA ha contribuito a promuovere e disseminare la buona pratica in tutte le regioni Ob. 1.

Il progetto di trasferimento si è rivolto ad operatori di livello, nel senso di operatori che hanno consolidato l'attività nel settore e/o che hanno direttamente o indirettamente assunto funzioni gestionali.

Altri soggetti coinvolti sono stati: le amministrazioni regionali e locali, le istituzioni e gli organismi pubblici attivamente integrati con il terzo settore e gli organismi privati che si occupano di servizi alla persona.

ATTIVITÀ

Nel corso del progetto sono state realizzate le seguenti attività:

Studi e ricerche Orientate a produrre un lavoro di indagine, ricognizione e validazione dei fattori distintivi delle buone pratiche emergenti rispetto alle professionalità implicate. È stata effettuata una rilevazione dei fabbisogni di formazione delle professionalità coinvolte e sono state

elaborate Unità Formative Capitalizzabili fruibili in rete (digital framework). Sono stati definiti i criteri di misurazione dei requisiti, in entrata ed in uscita, per poter giungere alla certificazione delle competenze acquisite. Sono state attivate indagini sul campo a livello di tutte le 7 Regioni dell'Obiettivo 1 coinvolte nel progetto di trasferimento. Dopo l'esame comparato dei dati, è stato predisposto un insieme coerente di ipotesi interpretative e sono stati progettati pacchetti formativi sperimentali fruibili modularmente. La sede operativa e di coordinamento della ricerca è stata Roma, presso il Dipartimento di Psicologia dell'Università La Sapienza, mentre le attività di indagine sul campo sono state realizzate in tutte le Regioni dell'Ob.1.

Formazione Finalizzata alla sperimentazione, al confronto e alla validazione del modello di formazione integrato per U.F.C.. Al fine di verificare la reale adattabilità del percorso ai bisogni formativi e alle esigenze organizzative dei vari soggetti coinvolti è stato necessario valutare la reale trasferibilità del sistema messo in atto e prevedere, in futuro, la sua realizzazione come “Master” per la formazione continua delle professionalità sociali. Sono stati, inoltre, organizzati due seminari formativi e di validazione, mentre è stata mantenuta una consulenza per l'accompagnamento a distanza nelle seguenti regioni e sedi: in Sicilia a Messina, in Puglia a Bari; in Campania a Napoli.

Accompagnamento e tutoraggio La consulenza e l'accompagnamento sono stati garantiti da esperti e tutor che hanno costruito una Virtual Community con “digital framework”; un catalogo ragionato dei problemi ricorrenti e delle soluzioni adottate; un elenco delle F.A.Q.; un Forum all'interno dei Siti Internet dell'Università La Sapienza e del CNCA e con la creazione di una sezione dedicata al progetto. I contenuti dell'azione hanno permesso di:

- sviluppare una formazione dinamica in grado di sostenere il processo di sviluppo organizzativo,
- individuare le opportunità di sviluppo ed aggiornamento di sistema,
- valorizzare il ruolo della formazione specifica nell'ambito di un progetto specifico di riorientamento delle finalità,
- promuovere livelli di integrazione ed interdisciplinarietà di sistema.

Sensibilizzazione Sono stati realizzati interventi di informazione, di coinvolgimento ed attivazione finalizzati a promuovere la partecipazione alle iniziative progettuali in programma. Gli interventi realizzati hanno interessato target diversi, sia quelli direttamente interessati al progetto per specifici ruoli e livelli di coinvolgimento, sia attori, operatori e stakeholder diversamente motivati alle problematiche della qualità nel terzo settore. L'obiettivo era la presentazione del progetto e il coinvolgimento dei destinatari, nonché effettuare una prima rilevazione dei fabbisogni e, successivamente, restituire i risultati. A tal fine sono stati realizzati tre seminari iniziali e tre al termine dell'attività di ricerca. Le regioni e le sedi presso le quali sono stati realizzati i seminari di sensibilizzazione sono: Campania (Salerno), Puglia (Bari), Sicilia (Catania), Molise, Basilicata, Calabria. Per trasferire l'innovazione sperimentata come “work practice” nei sistemi della formazione, dell'istruzione, delle politiche attive del lavoro e delle politiche sociali è stato prodotto del materiale informativo (brochures, manifesti, depliant, pubblicazioni cartacee e multimediali). Tra le attività di sensibilizzazione è stato anche realizzato un sito internet, con la

finalità di favorire l'incontro tra i diversi soggetti istituzionali intervenuti e fornire un'occasione formalizzata per la costruzione di nuove partnership o l'ampliamento delle reti esistenti.

Scambio L'attività svolta ha consentito di creare un "campo reciprocamente condiviso" in termini di conoscenze e di allineamenti rispetto alle finalità strategiche ed operative previste dal progetto. Nello specifico, l'attività si è esplicitata nell'individuazione di aree di reciprocità, funzionali ai rispettivi accrescimenti di capacità e competenze di analisi e di progettazione operativa degli interventi. Si è, inoltre, tenuto conto delle possibilità di apporto da parte di soggetti "terzi" ed esperti esterni in grado di valorizzare il lavoro congiunto degli interessati.

Monitoraggio e valutazione Tali attività sono state realizzate nell'ambito del progetto, al fine di favorire la ricognizione delle potenzialità espresse dalle strutture operative locali e di promuovere una valutazione e un apprendimento attraverso la valorizzazione delle buone pratiche sperimentate. L'attività di monitoraggio è stata finalizzata al rilevamento dell'adeguatezza e della sperimentazione del modello di formazione e delle metodologie, degli approcci e degli strumenti, dello scambio di esperienze, di problemi e di soluzioni.

RISULTATI / PRODOTTI

"Il tema della managerialità non si conclude con il manager, ma si declina in funzione di diversi livelli di articolazione. Buon management nel settore sociale, significa avere ottimi collaboratori di livello, responsabili efficienti, che sappiano assumersi qualità di soggetti e collaborano attivamente".

In questa ottica sono stati impostati 3 profili professionali del terzo settore e i relativi percorsi di formazione:

- Dirigenti - master universitari
- Supervisor – IFTS, formazione regionale
- Coordinatori - Formazione Continua

Per quanto riguarda i risultati raggiunti:

- E' stato redatto un report strutturale sui modelli di percorsi di professionalizzazione emergenti dall'analisi delle situazioni che caratterizzano le buone pratiche. Sono stati prodotti supporti multimediali, dispense, dispositivi di comunicazione e network, materiale di divulgazione e di presentazione dei programmi, supporti cartacei e video.
- Sono state definite nuove figure per il trasferimento e nuove competenze gestionali per operatori.
- La ricerca ha evidenziato le informazioni sui fabbisogni e sui servizi territoriali delle 7 regioni coinvolte. Il rapporto di ricerca ha sintetizzato tutte le azioni di studio e di indagine svolte sul campo, ma non è stato ancora pubblicato.
- Con i convegni di divulgazione c'è stata l'attivazione e la sensibilizzazione di soggetti non direttamente coinvolti nel progetto ma interessati ai profili professionali dedicati ed una sensibilizzazione a livello locale.

- Attraverso il sito www.laqualitaprendeservizio.com è stato messo in rete tutto il materiale divulgativo e sono stati istituiti forum per la comunicazione con gli utenti interessati. Il sito è direttamente collegato ai siti web dell'Università La Sapienza e del CNCA
- Sono state costituite reti locali per il progetto, in particolar modo facendo riferimento alle relazioni formali ed informali del CNCA e dell'Università.