

SCHEDE DESCRITTIVE

MISURA C1**TITOLO**

L'adozione e l'utilizzazione del modello di valutazione della qualità dei servizi di orientamento del Cesos nella Regione Liguria e nella Provincia di Reggio Emilia (ob.3)

FASCICOLO 36**PROPONENTE**

CESOS

| COMPONENTI ATI/ATS | PARTNER INIZIALE | REGIONI |
|--------------------|----------------------|----------------|
| | - IAL Emilia Romagna | Emilia Romagna |
| | - IAL Liguria | Liguria |
| | - Studio Meta | |

DESCRIZIONE DELLA BUONA PRATICA

Il progetto proviene da due precedenti esperienze finanziate dai POM 940030/I/3 e 940028/I/3 che hanno coinvolto tutte le Regioni italiane.

Con il “Modello di valutazione della qualità dei servizi di orientamento professionale” si voleva contribuire a migliorare la qualità dei servizi di orientamento professionale per favorire l'accesso degli utenti e di conseguenza incrementare l'ingresso nel mondo del lavoro, della formazione e della riqualificazione.

A tale scopo il modello si prefiggeva di predisporre, diffondere e sperimentare metodologie e strumenti idonei alla valutazione dell'efficienza e dell'efficacia dei prodotti e dei servizi di orientamento; di organizzare una procedura di *rating* dei servizi di orientamento; di formare giovani interessati al settore dell'orientamento alle tematiche della valutazione.

Tale modello prevedeva l'individuazione di una serie di indicatori che consentissero di conoscere gli elementi caratterizzanti il contesto socio-economico, per ricavarne i dati essenziali per la programmazione delle attività. Ciò allo scopo di elaborare la “domanda sociale” presente nel territorio e, di conseguenza, permettere a chi opera nel territorio di definire le strategie di posizionamento territoriale dei servizi, di pianificare le attività, di stabilire gli obiettivi della struttura.

La sperimentazione del modello, consentendo l'individuazione dei bisogni e l'elaborazione di una nuova pianificazione, ha contribuito a migliorare la rispondenza delle attività dei servizi di orientamento rispetto alle esigenze del territorio, permettendo un migliore accesso alla formazione e al lavoro da parte degli utenti e il conseguente miglioramento dell'utilità sociale del servizio di orientamento.

Al fine di garantire la trasferibilità del modello a qualsiasi centro di orientamento in Italia, nella prima fase del progetto è stata avviata un'attività di ricerca per esaminare i diversi contesti locali ed individuarne gli elementi comuni; si sono, poi, tenuti alcuni seminari divulgativi che hanno

consentito la messa a punto del “Modello di valutazione dei servizi di orientamento professionale”, per far sì che potesse essere utilizzato da qualsiasi centro di orientamento in Italia.

Le attività sopra descritte hanno portato alla stesura di un report sulla valutazione dei servizi di orientamento professionale nei Paesi europei, in USA e in Canada; all’analisi di quattordici studi di caso; alla progettazione e realizzazione di un modello di valutazione dell’efficacia e dell’efficienza dei servizi di orientamento; alla sperimentazione di tale modello in tre strutture di orientamento; alla messa a punto delle procedure di rating; alla produzione di un CD rom per l’implementazione del modello.

Il Modello di valutazione è flessibile, in quanto, a seconda del servizio svolto dal centro di orientamento, si possono utilizzare diverse attività: accoglienza, informazione, formazione orientativa, consulenza orientativa, sostegno all’inserimento al lavoro.

Il Modello è stato adottato in modo stabile dal Centro Polaris di Reggio Emilia e dai Centri per l’Impiego di La Spezia e di Imperia; la Regione Liguria ha proposto al Cesos di collaborare con il SIL regionale e le Province di Cuneo e Bolzano hanno chiesto di approfondire in loco le ricadute di un’eventuale implementazione del Modello presso le loro strutture.

DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI TRASFERIMENTO

Obiettivo generale del progetto di trasferimento era di migliorare l’accesso al mercato del lavoro nella Regione Liguria e nella Provincia di Reggio Emilia, attraverso l’introduzione del “Modello di valutazione della qualità dei servizi di orientamento” (Metide) all’interno dei Centri per l’Impiego e dei servizi di orientamento.

Al fine di garantire la trasferibilità del Modello a qualsiasi centro di orientamento in Italia, nella prima fase del progetto è stata avviata un’attività di ricerca per esaminare i diversi contesti locali ed individuarne gli elementi comuni; si sono poi tenuti alcuni seminari divulgativi che hanno consentito la messa a punto del Modello, per renderlo utilizzabile da qualsiasi centro di orientamento in Italia.

Data l’esigenza di estendere le funzionalità del Modello ai nuovi Centri per l’Impiego, dal semplice trasferimento del Modello Cesos previsto dal progetto originario, si è proceduto alla sua riprogettazione e quindi al trasferimento.

Sono stati rivisti ed integrati tutti gli strumenti previsti dal precedente Modello Cesos, quali scheda anagrafica, scheda professionale, schede di servizio e questionari di gradimento (per ogni tipologia di utenza), ecc.

Metide è stato il nuovo prodotto, sviluppato non più in sede locale ma via web, con potenzialità di personalizzazione molto più significative della precedente versione, per contribuire a creare una “cultura della valutazione” tra i diversi attori del sistema di orientamento. Il Modello ha voluto far emergere la domanda sociale espressa dal territorio, coinvolgere tutti gli attori del processo, diffondere la cultura della valutazione tra tutti i soggetti che intervengono nella progettazione e nell’erogazione degli interventi, favorire l’avvio di scambi che consentano la diffusione delle

buone pratiche migliori, promuovere un'azione di benchmarking. Metide, inoltre, si è proposto come un supporto concreto al radicamento dei servizi per l'impiego nel contesto locale.

SOGGETTI COINVOLTI / DESTINATARI

Il progetto di trasferimento è stato realizzato attraverso una partnership che ha avuto il ruolo di promuovere e disseminare le attività nel contesto locale attraverso gruppi di ricerca per la socializzazione delle informazioni e per attività di supporto alla formazione e alle attività di accompagnamento e tutoraggio.

Destinatari. Sono stati le Amministrazioni Regionali e Provinciali, i Centri per l'Impiego e altri Servizi di orientamento che hanno partecipato al progetto, tra cui l'Agenzia Liguria Lavoro, l'Agenzia Emilia Romagna Lavoro, la Regione Liguria, la Provincia di Reggio Emilia, tre Centri per l'Impiego della Provincia di Imperia, quattro della Provincia di Genova, due di quella di La Spezia, sei della Provincia di Reggio Emilia.

ATTIVITÀ

Nel corso della realizzazione sono state svolte le seguenti attività:

Formazione Sono stati affrontati dal punto di vista teorico i fondamenti culturali e filosofici del concetto di valutazione alla base del Modello, si è quindi illustrato nel dettaglio il software e, infine, si è proceduto ad una esercitazione pratica sul software stesso, così che gli operatori fossero in grado di utilizzare il software nel normale svolgimento del loro lavoro.

La formazione, diretta agli operatori, ai responsabili dei Centri per l'Impiego della Provincia di Reggio Emilia e ai tutor IAL, è avvenuta prevalentemente con lezioni di tipo frontale e mediante simulazioni e role-playing.

Accompagnamento e tutoraggio La fase di accompagnamento e tutoraggio è consistita in un affiancamento degli operatori presso i Centri per l'Impiego e i centri di orientamento coinvolti nell'implementazione del Modello. Essenzialmente i tutor Ial e i coordinatori di area del Cesos hanno assistito gli operatori nel momento di utilizzo del software, aiutandoli anche nell'inserimento dei dati. Alla fine dell'accompagnamento, si sono raccolte tutte le osservazioni e criticità emerse nell'utilizzo del software e si sono analizzati i risultati attraverso l'analisi statistica dei dati rilevati con l'attività di monitoraggio e valutazione.

Con l'utilizzo di Metide gli operatori e i responsabili dei Centri hanno acquisito nuove competenze sulla rilevazione della domanda sociale, sulla programmazione delle attività e dei costi, sulle modalità di erogazione dei servizi e di analisi dei risultati di monitoraggio e valutazione della qualità del servizio.

Studi e ricerche E' stata effettuata un'analisi dei servizi erogati e della tipologia di utenza dei Centri per l'Impiego. Si è provveduto, inoltre, alla rilevazione delle esigenze espresse dagli interlocutori locali (istituzionali e dei singoli centri). Si è progettata la struttura del nuovo modello Metide sulla base delle informazioni acquisite sul campo e dall'esperienza dei partner e consulenti del progetto, validando Metide attraverso seminari di presentazione e di discussione.

Sensibilizzazione Sono stati organizzati incontri individuali con i referenti politici e tecnici delle diverse Province per mostrare concretamente il software del Modello e far comprendere l'utilità dello strumento, anche in vista della liberalizzazione del mercato del lavoro, nonché per discutere delle varie esigenze di integrazione con le rispettive particolarità locali.

Monitoraggio e valutazione Il Modello di valutazione progettato è stato condiviso con i referenti provinciali, che sono stati attivati per contribuire alla sua validazione finale. Si è rilevata una certa resistenza a forme di autovalutazione dell'apprendimento e del trasferimento.

RISULTATI / PRODOTTI

Il principale risultato raggiunto è stato l'aver progettato e consegnato alle venti strutture che sono state coinvolte nelle attività di trasferimento un prodotto utile al miglioramento continuo di un servizio pubblico, testimoniato dal fatto che alcuni dei centri coinvolti hanno deciso di proseguire ad utilizzare Metide anche dopo la chiusura del progetto. A questo si aggiungono le numerose richieste di informazioni e di approfondimenti provenienti da strutture e Province che si dichiarano interessate all'implementazione di Metide. Vi è stata, infine, la proposta di collaborazione alla progettazione del Sil regionale da parte della Regione Liguria.

Il prodotto per eccellenza è il nuovo Modello informatizzato denominato Metide con la sua guida operativa.

Metide funziona tramite collegamento internet e non presuppone una particolare attrezzatura informatica. Esso può essere implementato nel server della Provincia ed ogni operatore avrebbe accesso ai soli servizi che egli è autorizzato ad erogare. La collocazione sul server della Provincia consentirebbe di produrre le informazioni di monitoraggio e gli indicatori per la valutazione riferiti a ciascun servizio, a ciascuna struttura erogatrice e per l'insieme della Provincia, fornendo informazioni per ciascuna tipologia di utenti interessati.

E' stato creato un sito demo per prendere visione del software Metide:

<http://217.56.226.93/metide/demo.aspx>