

# Il progetto AQOR nel Veneto

14 ottobre 2009

Marco Sacco

# Indicatori - definizione

Elementi che danno informazioni su altri elementi/oggetti

- Essi sono la prova che gli elementi/oggetti indagati esistono
- A volte possono darci informazioni su alcune qualità dell'oggetto indagato

# Indicatori della qualità

Gli indicatori di qualità danno quindi informazioni sulla presenza o meno de qualità in un oggetto

La qualità indica una misura delle caratteristiche o di oggetto (una persona, un prodotto, un processo, un progetto) in confronto a quanto ci si attende da tale oggetto, per un determinato scopo.

# **Indicatori della qualità - aree**

All'interno del progetto AQOR sono state individuate 4 aree di qualità dell'orientamento

- Principi generali
- Politica e pianificazione
- erogazione
- Rete

# Sperimentazione – le fasi

## Prima sperimentazione

- Test su 43 indicatori per verificare la loro congruità con i soggetti veneti (17 rispondenti)

## Seconda sperimentazione

- Test su 28 indicatori per verificare la presenza dei criteri di qualità (72 rispondenti)

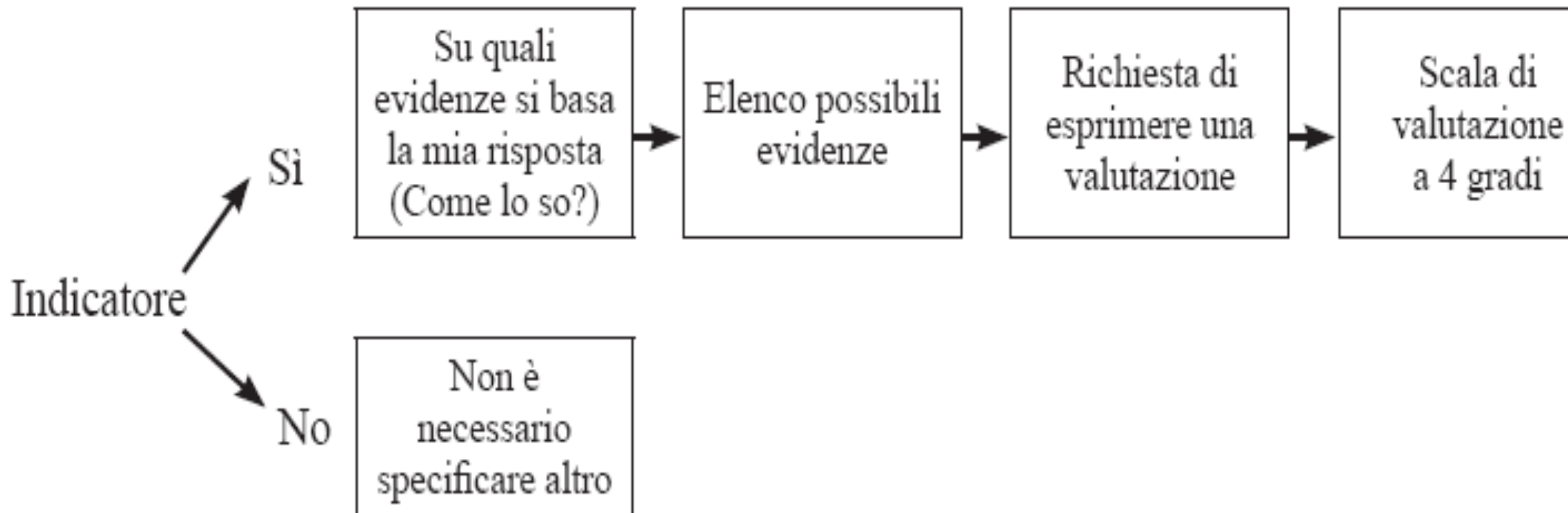
# Sperimentazione – i rispondenti

- 21 Responsabili della pianificazione (o decisori)  
51 operatori
- 3 ambiti di orientamento
- 7 province del Veneto

Questionari pervenuti	Diritto – dovere all'istruzione e alla formazione	Adulti	Universitari	Totale
Decisori	13	7	1	
Operatori	41	7	3	
<b>Totale</b>	<b>54</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	

# Sperimentazione - domande

Come sono formulate le domande



# **Sperimentazione - obiettivi**

Cosa abbiamo inteso rilevare

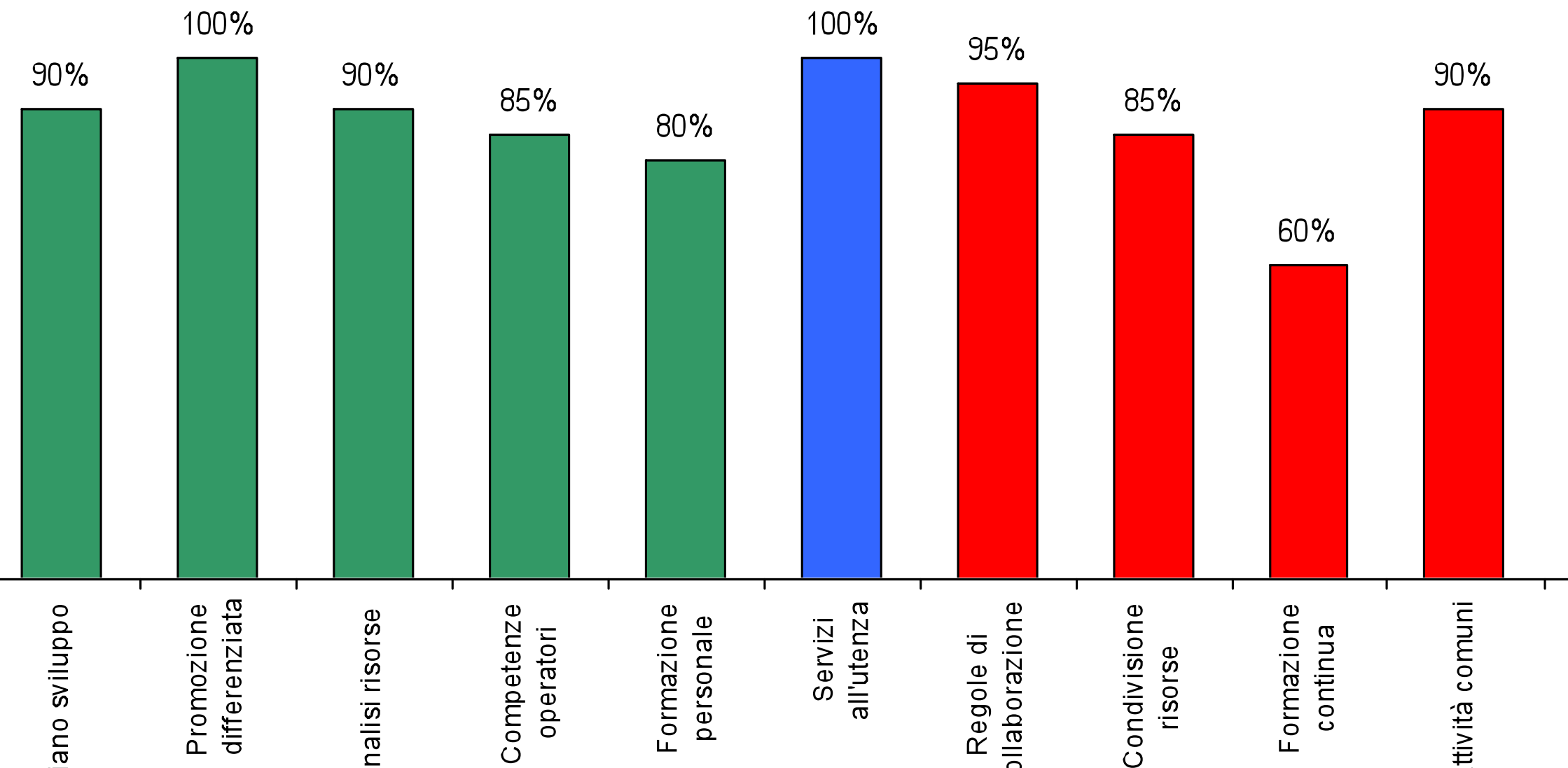
- Presenza o meno di determinati criteri
- Fondamento della risposta
- Valutazione rispondente

# **Sperimentazione – risultati 1**

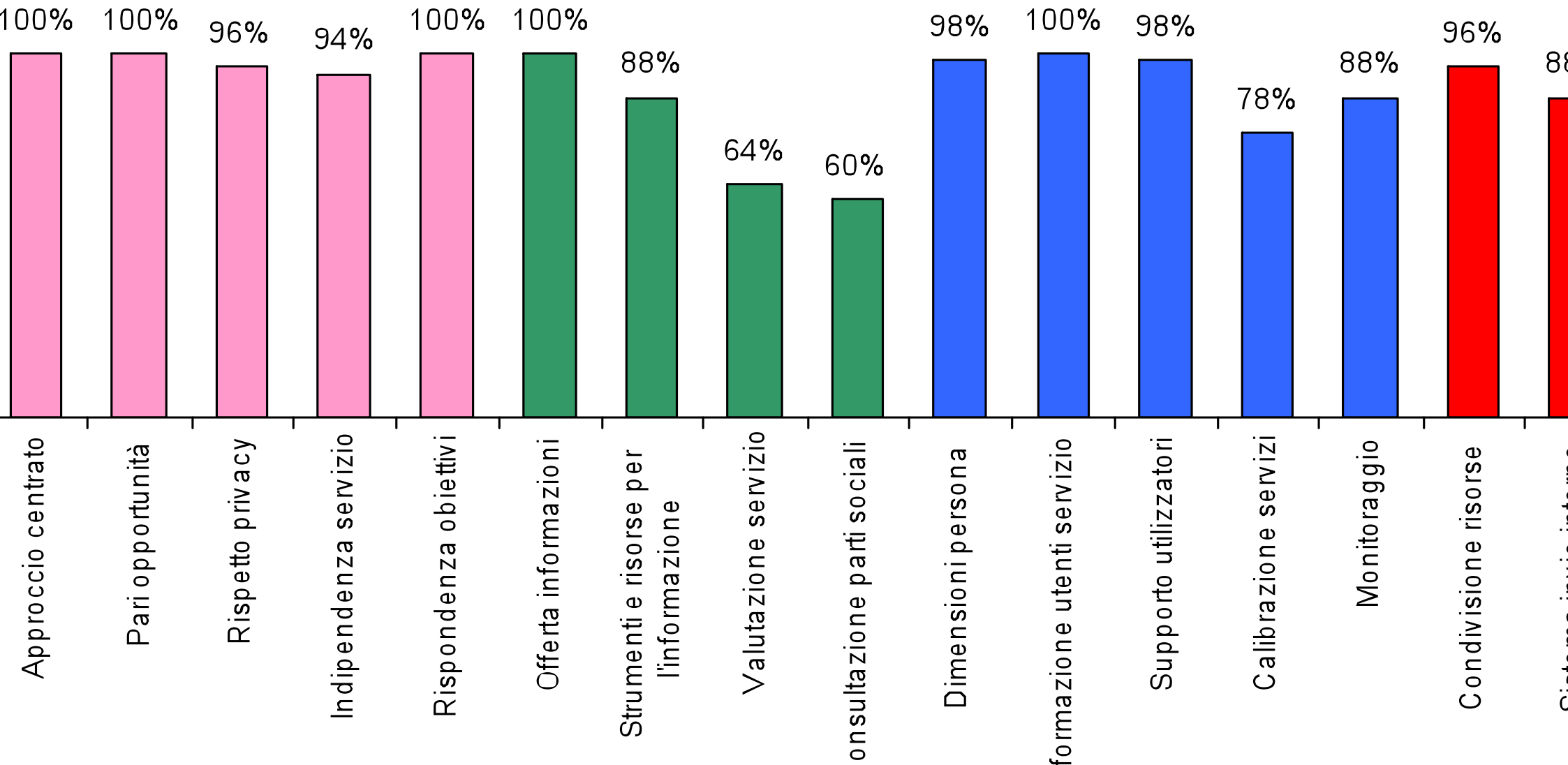
Livelli medi di autovalutazione della presenza dei criteri di qualità

- Per Responsabili
- Per operatori

# Sperimentazione – risultati 1.1



# Sperimentazione – risultati 1.2



# Sperimentazione – risultati 2

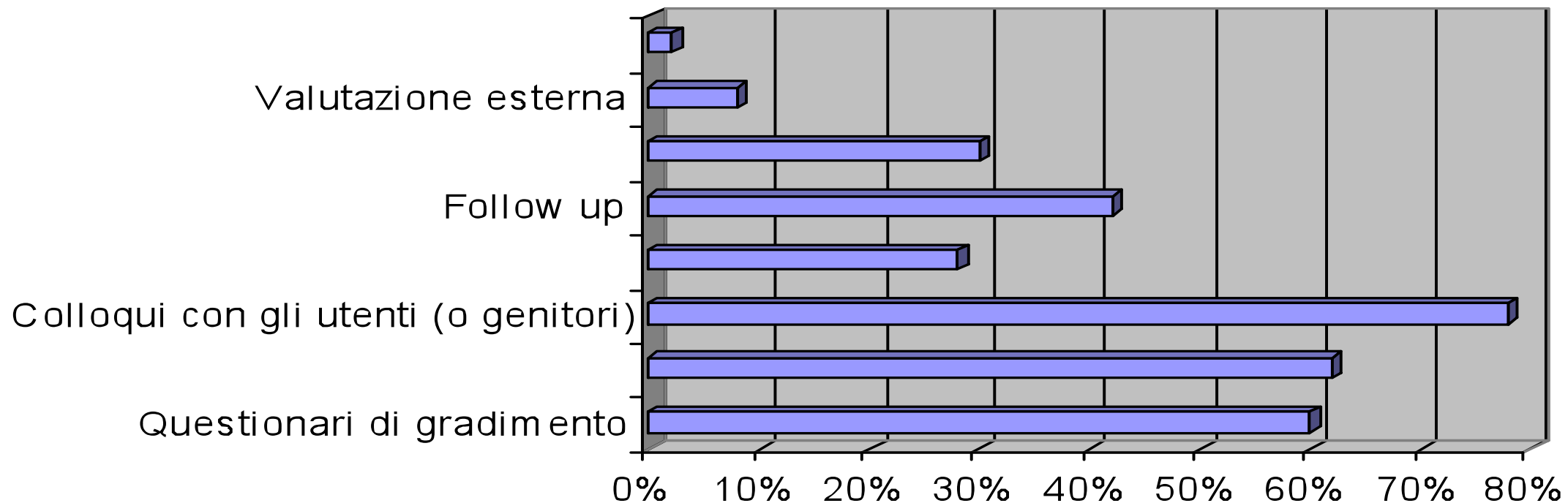
Modalità di verifica della presenza degli indicatori

- Indicazione delle fonti di informazione e del contenuto informativo
- Es questionari di gradimento – conferma accessibilità informazione

# Sperimentazione – risultati 2.1

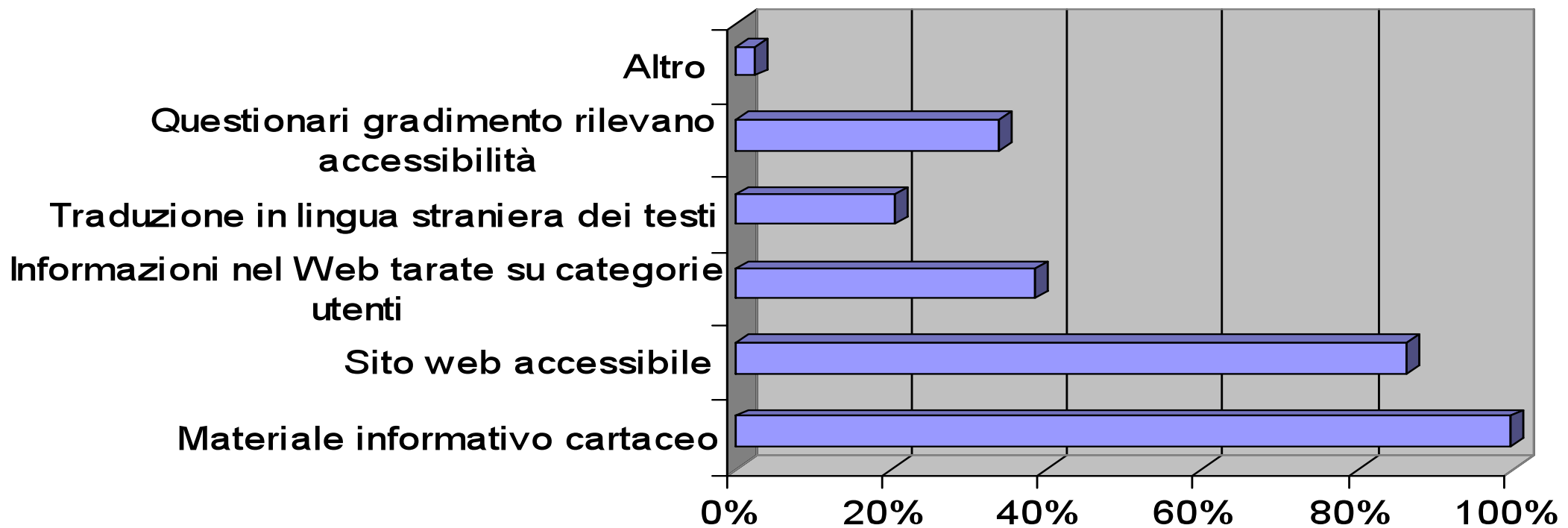
## Modalità di verifica della presenza degli indicatori

### 6. Orientamento risponde a obiettivi utente



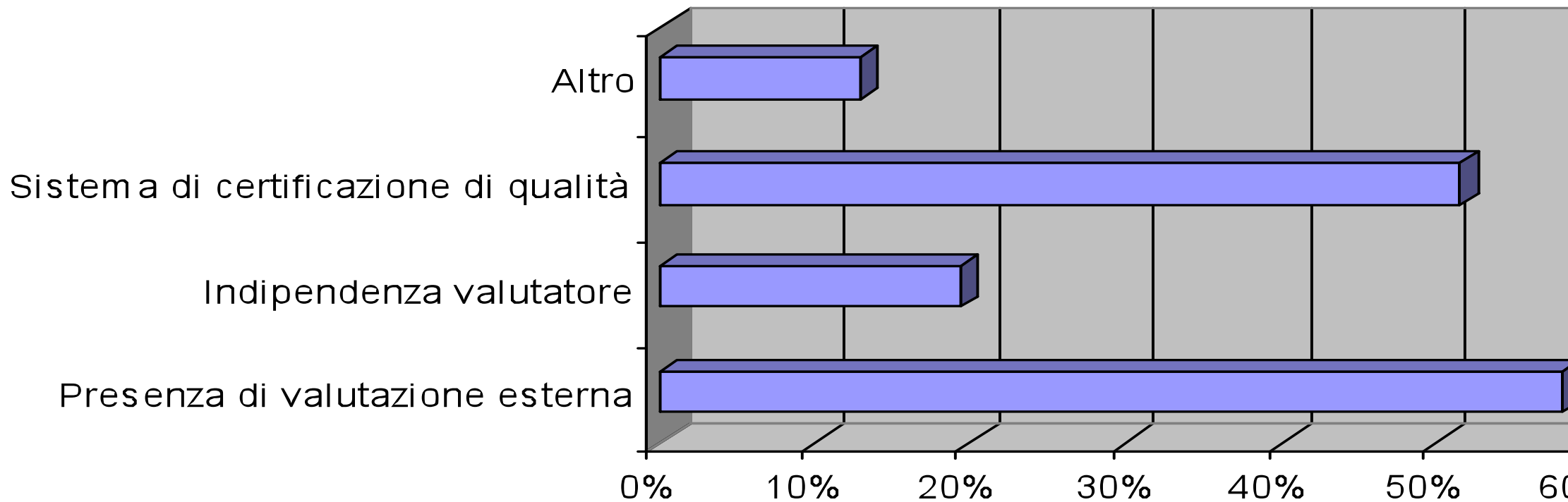
# Sperimentazione – risultati 2.2

## Informazione accessibile a utenza



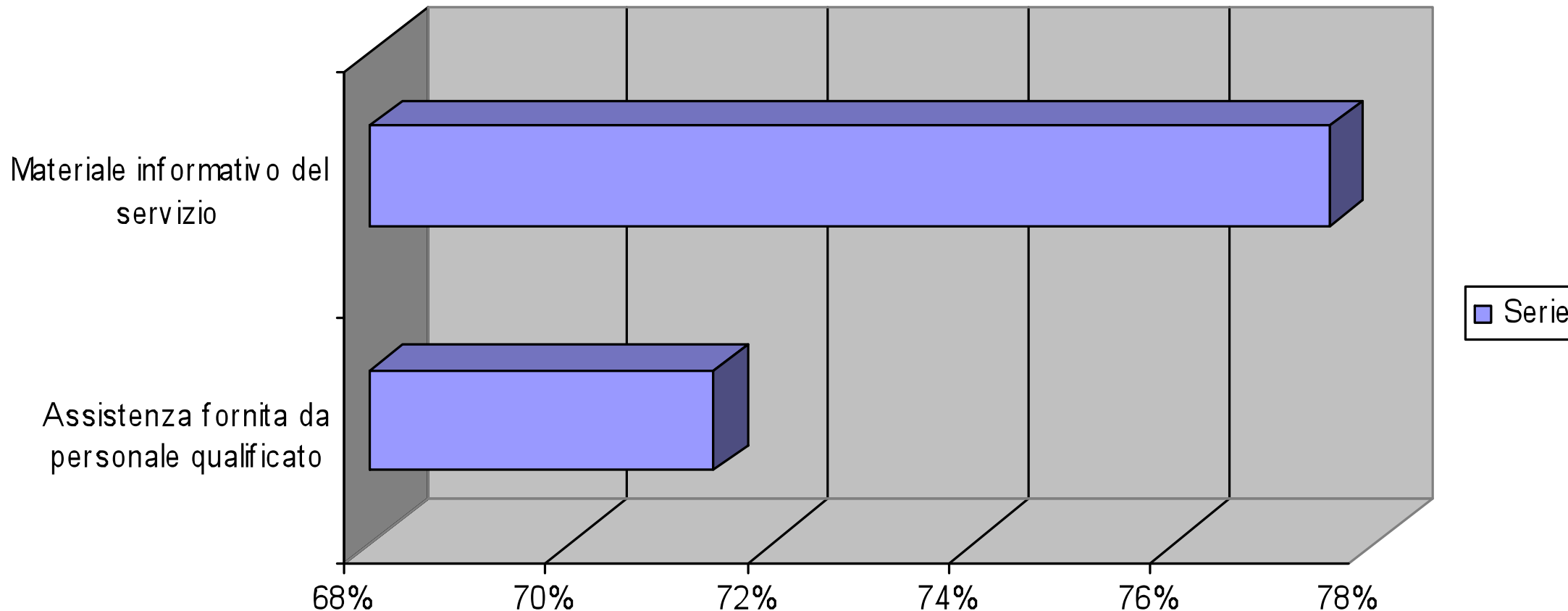
# Sperimentazione – risultati 2.3

## Valutazione esterna



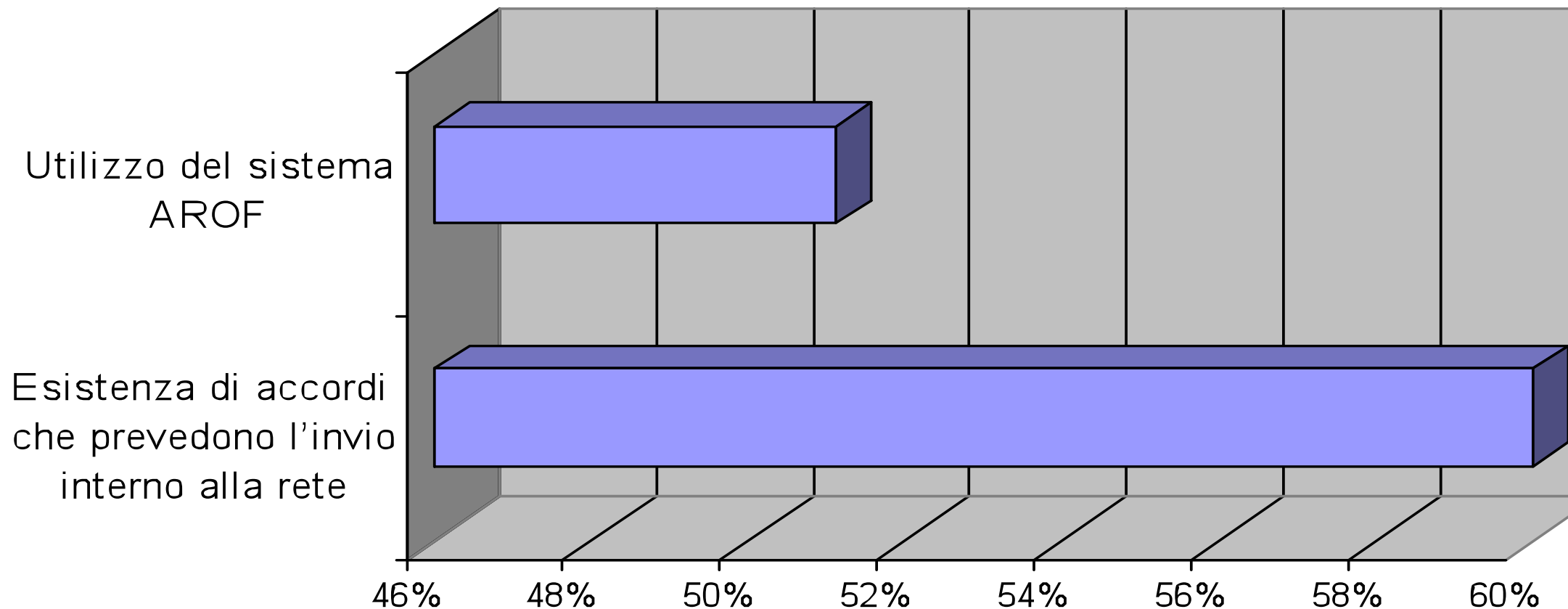
# Sperimentazione – risultati 2.4

Utente consigliato servizio di livello appropriato



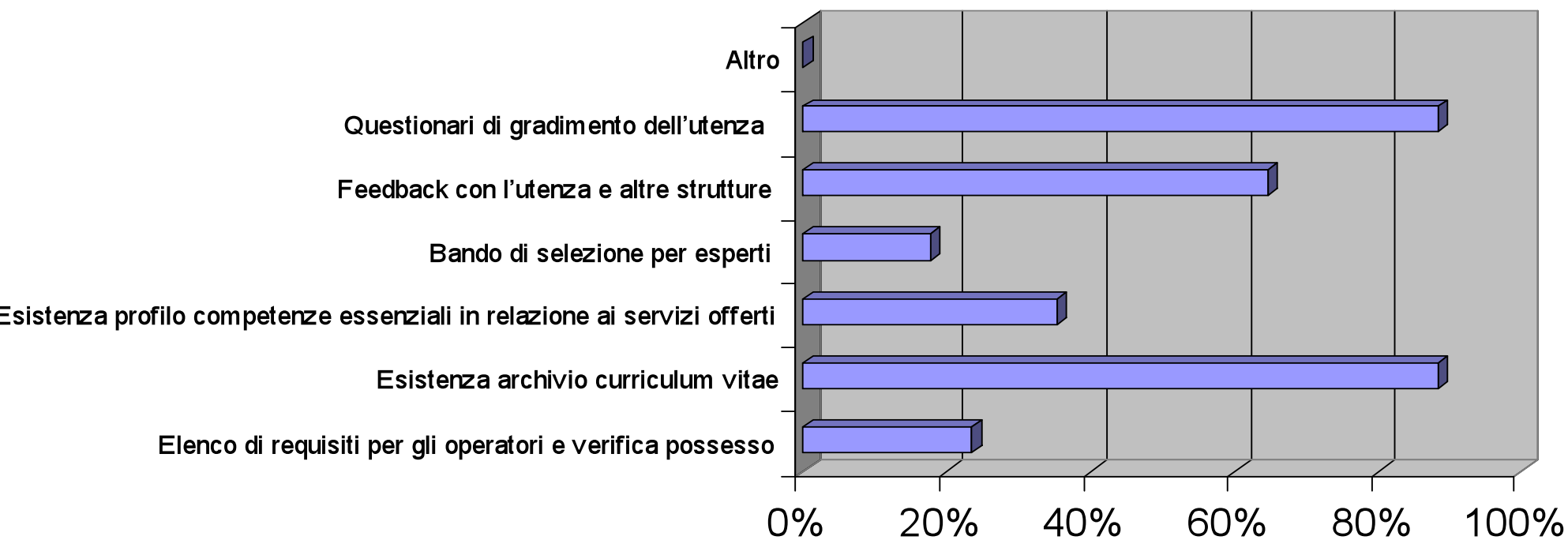
# Sperimentazione – risultati 2.5

## Invio interno alla rete concordato



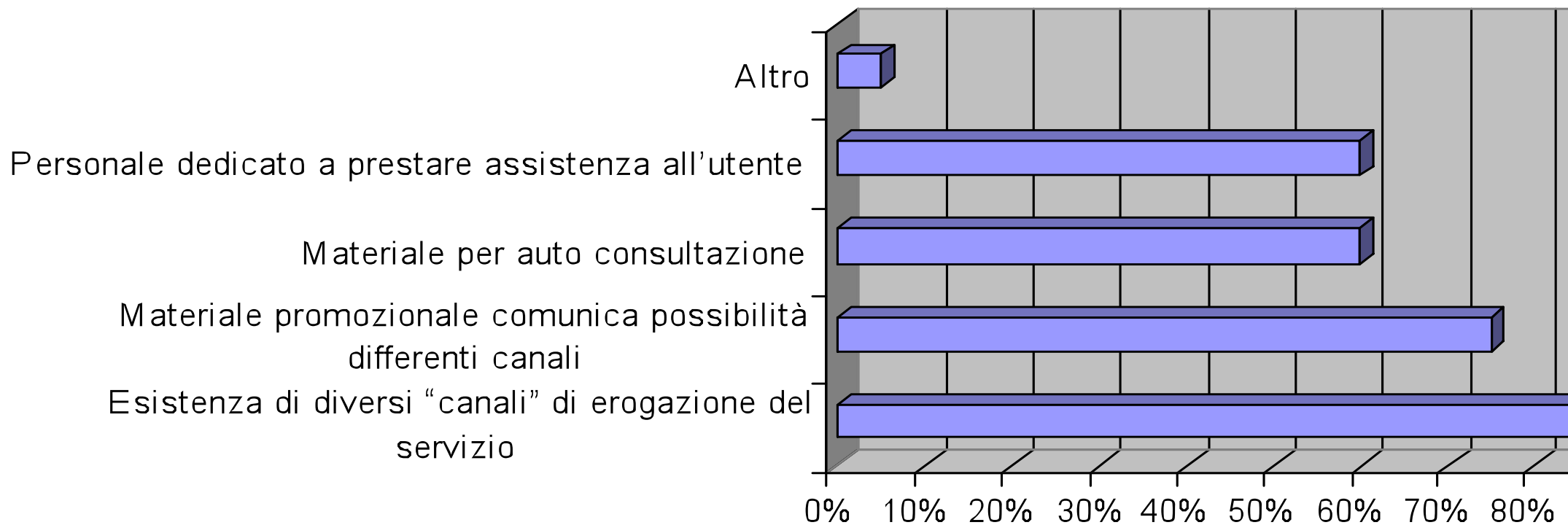
# Sperimentazione – risultati 2.7

## Accertate competenze di base



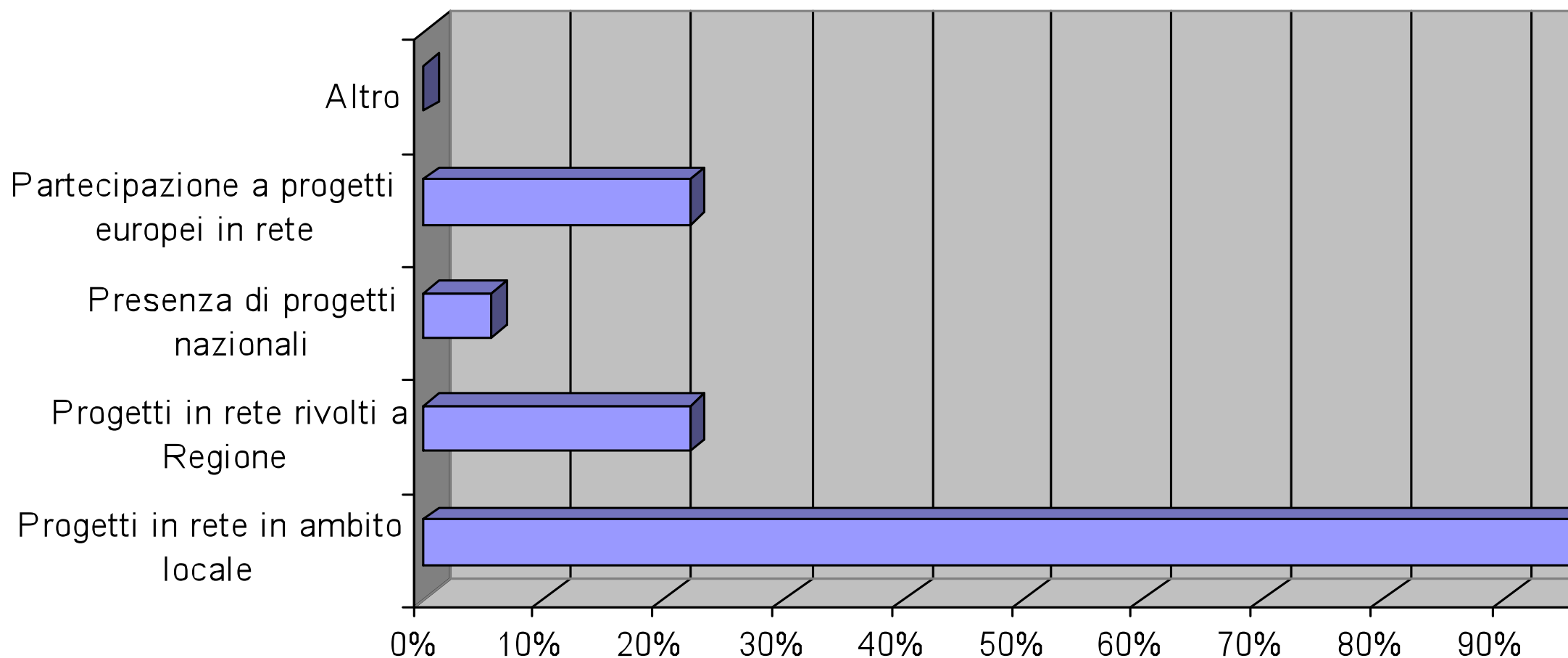
# Sperimentazione – risultati 2.8

## Servizi offerti su più canal



# Sperimentazione – risultati 2.9

## Rete fa progetti locali, regionali o altri



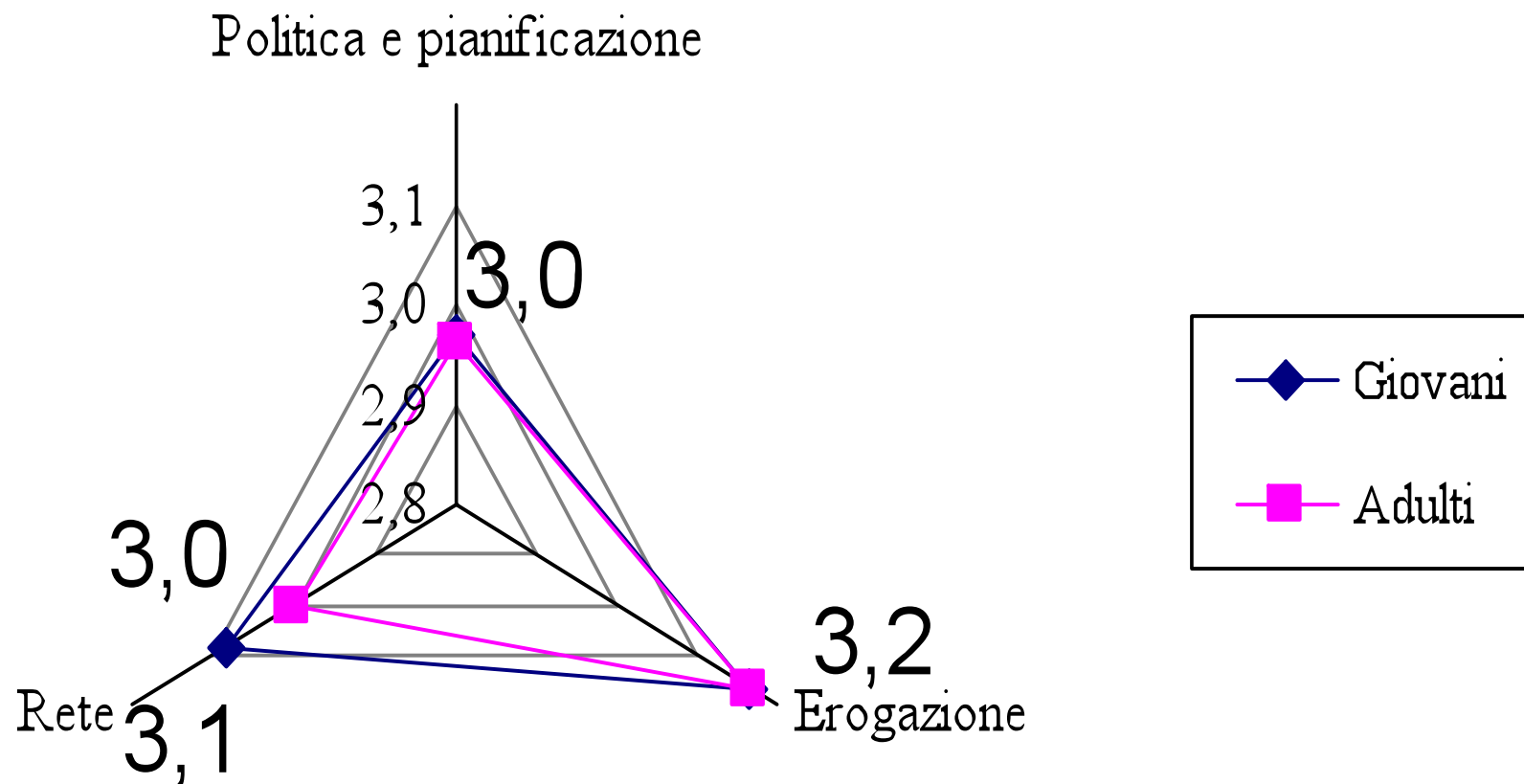
# Sperimentazione – risultati 3

Le **valutazioni** date dai rispondenti sui vari indicatori suddivise per area di qualità (tabelle a pagine 29 e della pubblicazione)

- I responsabili della pianificazione e gli operatori esprimono lo stesso giudizio medio sulle aree **politica e pianificazione** (3) ed **erogazione** (3,2).
- Il valore medio sull'area di **principi** è il più alto (3,4) tra le aree di qualità
- Tra le aree di qualità quella con valore medio inferiore è quella della **rete** (2,9 per gli operatori e 3,0 come

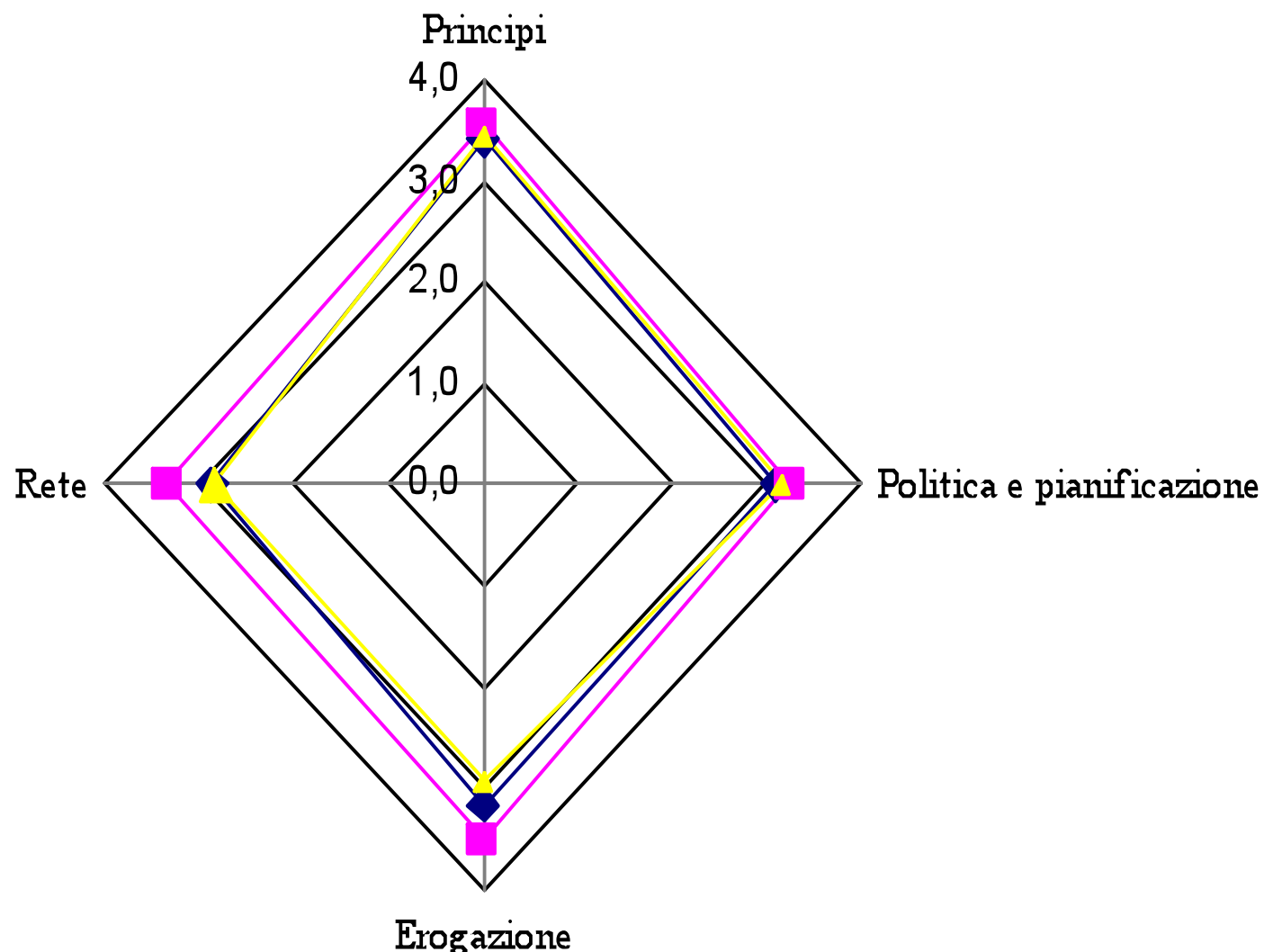
# Sperimentazione – risultati 3.1

Valutazione responsabili pianificazione giovani e adulti per area di qualità



# Sperimentazione – risultati 3.2

## Aree di qualità e ambiti di orientamen



# Sperimentazione – risultati 3.3

Elementi di criticità emersi sono:

## **Decisori**

### *Giovani*

Dia la Sua valutazione in merito alla condivisione all'interno della struttura dei contenuti del piano di sviluppo (2,4)

### *Adulti*

Dia la Sua valutazione in merito all'adeguatezza delle risorse strutturali e umane rispetto al tipo di servizi da erogare (2,8)

Promozione differenziata (a sua volta distinta in efficacia 2,7 e coerenza 3,0 delle iniziative di promozione).

# Sperimentazione – risultati 3.3

## **Operatori**

### *Giovani*

- Secondo Lei in che misura gli utenti conoscono ruoli e attività di ciascuna struttura della rete? (2,6)
- Quanto giudica adeguata la consultazione delle parti sociali da parte della sua struttura? (2,7)

### *Adulti*

- L'efficacia del servizio è valutata da soggetti terzi (2,6)

### *Universitari*

- Secondo Lei in che misura gli utenti conoscono ruoli e attività di ciascuna struttura della rete? (1,7)
- Quanto giudica adeguata la consultazione delle parti sociali da parte della sua struttura? e Secondo Lei, quanto è adeguata la

# Elementi su cui porre l'attenzione il futuro

Considerando sia le risposte sulla presenza o l'assenza dei criteri di qualità, sia le valutazioni, gli elementi di criticità emersi sono i seguenti:

- Valutazione esterna
- Consultazione parti sociali
- Adeguatezza delle risorse umane e la formazione continua del personale
- Appartenenza a reti, lavoro di rete

# Possibili prossimi passi

Per il miglioramento della qualità del sistema serve

- condivisione da parte di tutti i soggetti dei criteri di valutazione
- strumenti di autovalutazione
- strumenti di valutazione dell'utenza
- strumenti di valutazione esterna

**Grazie per l'attenzione!**