

# IL TRASFERIMENTO DEL LAVORO SULLA QUALITÀ DEL PROGETTO AQOR NELLE POLITICHE REGIONALI

Verona, 14 ottobre 2010  
Marco Sacco

# Progetto AQOR

Ideazione e condivisione di un set di indicatori che rilevano e misurano la qualità nell'orientamento.

# 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 della qualità in un oggetto

La qualità indica una misura delle caratteristiche o di un 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 2009

## Prima sperimentazione

- Test su 43 indicatori per verificare la loro congruità con i soggetti veneti (17 rispondenti - Primavera 2009)

## Seconda sperimentazione

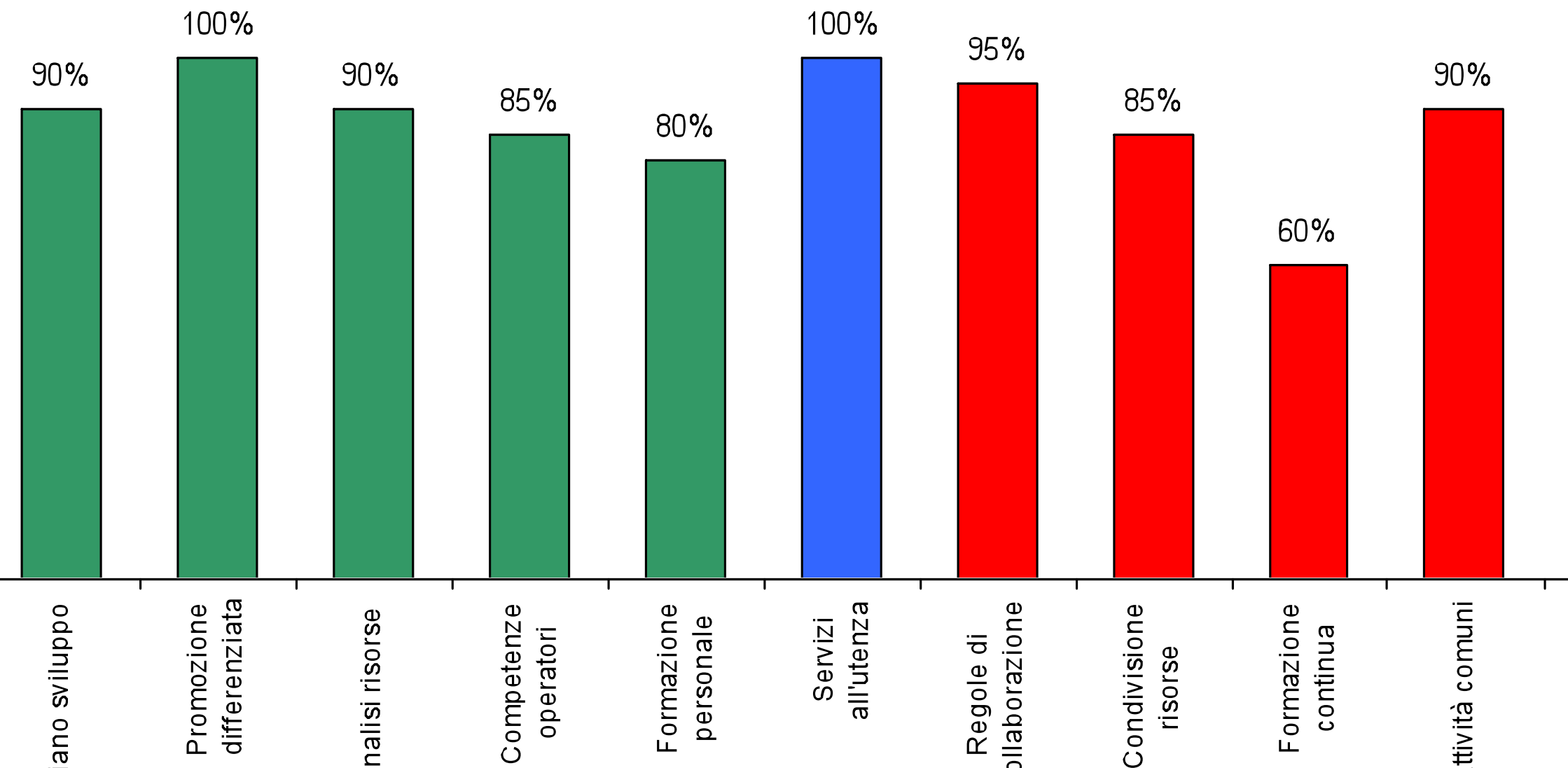
- Test su 28 indicatori per verificare la presenza dei criteri di qualità (72 rispondenti - autunno 2009)

# Sperimentazione

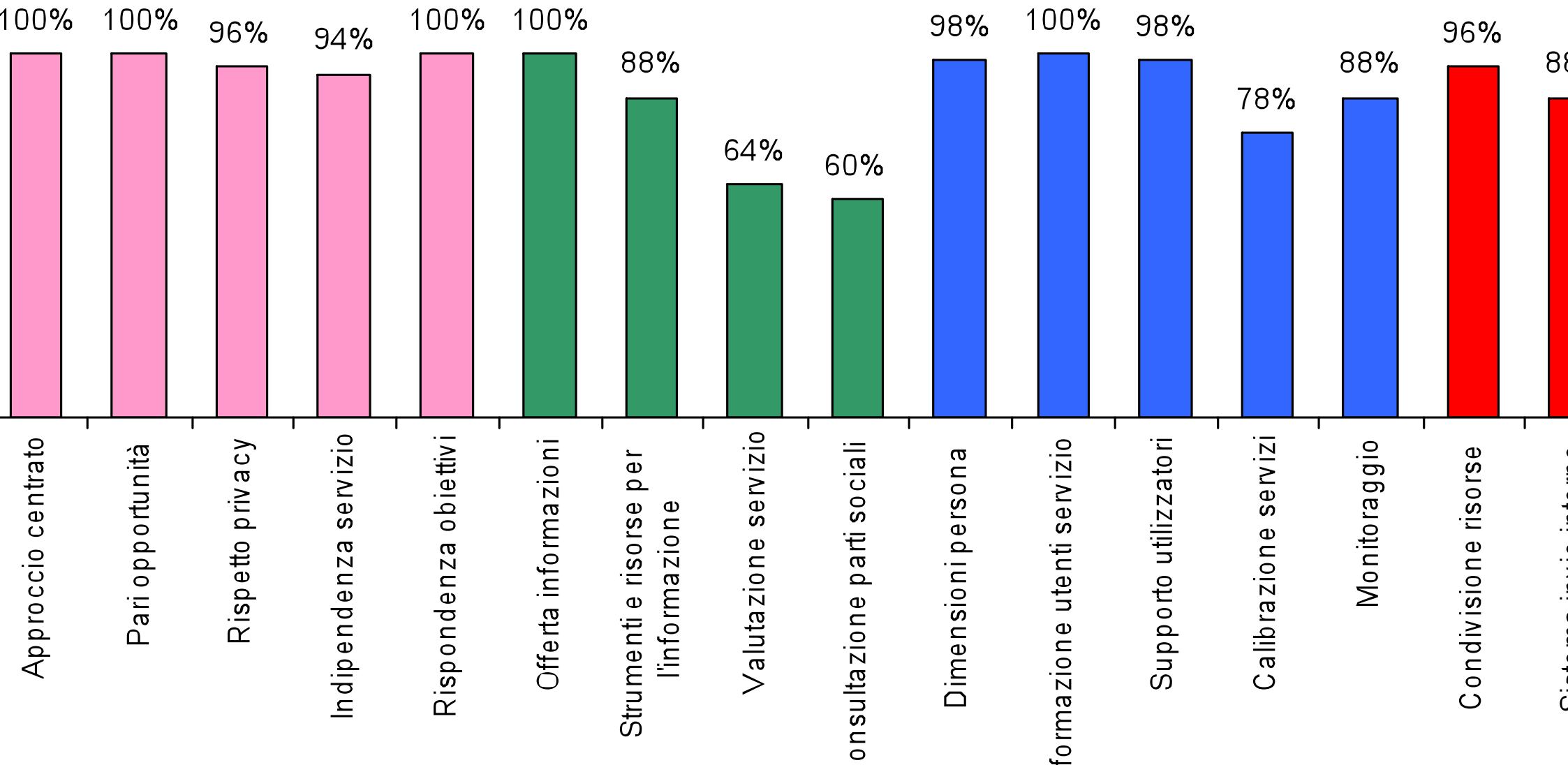
Ha avuto lo scopo di individuare i livelli medi di **autovalutazione** della presenza dei criteri di qualità

- Per responsabili
- Per operatori

# Sperimentazione – risultati 1.1



# Sperimentazione – risultati 1.2



# Sperimentazione

Ha ottenuto alcune indicazioni sulle modalità di verifica della presenza degli indicatori

- Indicazione delle fonti di informazione e del contenuto informativo

Ad esempio dai questionari di gradimento si può ricevere conferma della facilità o meno di accesso all'informazione

# Sperimentazione

Le **valutazioni** date dai rispondenti sui vari indicatori suddivise per area di qualità:

- 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 per **politica e pianificazione** per i responsabili).

# Conclusione AQOR

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

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

# Conclusioni AQOR

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

# **Piano regionale 2010 - 2011**

Linee di intervento:

- interventi di orientamento per giovani 2010 – 2011 (DGR 3211/09) -> 47 reti
- interventi di orientamento per adulti (DGR 3214/09) -> 27 reti

# **Piano regionale 2010 - 2011**

Ogni rete di orientamento dovrà compilare alcune schede per la rilevazione della qualità per responsabili e alcune per operatori.

Dicembre 2010 -> primo dato complessivo sui progetti per adulti

Estate 2011 -> primo dato complessivo sui progetti per giovani

**Grazie per l'attenzione!**