

Enfocaments per territori

BADEN-WÜRTTEMBERG

Les condicions per a la millora de la qualitat de l'orientació professional giren entorn de tres eixos :

- > 1 Qualitat de l'estructura del sistema d'orientació
- > 2 Qualitat dels processos
- > 3 Qualitat dels resultats

En quant a la qualitat de l'estructura del sistema d'orientació :

- > L'orientació professional s'ha d'iniciar el més aviat possible (des de l'escola primària).
- > L'orientació i l'aprenentatge al llarg de la vida han de ser reconeguts com a tema important pel món polític, l'administració i la societat, però també per les estructures que posen en pràctica l'orientació professional.
- > El treball en xarxa entre els actors a nivell local així com entre els caps de xarxes a nivell regional és indispensable per realitzar l'orientació professional amb èxit.
- > La perennitat de la xarxa ha de ser recolzada per una instància de coordinació competent en matèria d'orientació activa. Això permetrà d'aplegar recursos, de planificar i de realitzar les accions de manera més eficient i més adaptada a les necessitats reals.
- > La professionalització dels actors que s'ocupen d'orientació (en especial en l'àmbit escolar) és una condició bàsica per a la millora de la qualitat de l'orientació professional.
- > L'orientació professional hauria d'anar més orientada cap un suport per desenvolupar la participació activa de les persones en procés d'orientació.

En quant a la qualitat dels processos:

- > Les tasques i deures de les estructures/actors que s'ocupen de l'orientació han de ser clarament definits i transparents (p. ex. acord sobre objectius, informes de les entrevistes d'assessorament, avaluació).
- > Els que s'ocupen de l'orientació haurien de posseir un cert perfil en relació a competències tècniques, metodològiques, socials i personals. Per això, s'han de posar a disposició instruments i possibilitats de qualificació.
- > L'orientació professional hauria, ja en el transcurs de la seva realització, estar sotmesa a una « gestió de millora » i d'avaluació (ampliació d'ofertes d'assessorament, ampliació dels coneixements i de l'experiència i esdevenir, mitjançant una qualificació, responsables d'orientació professional i de millora dels processos per una millor comunicació interna i externa) .

En quant a la qualitat dels resultats :

- > L'orientació hauria, d'una banda, de tractar més l'autoavaluació realista de les persones en procés d'orientació, en especial pel que fa els joves (transició escola - formació professional); d'altra banda, hauria de tenir en compte les oportunitats del mercat. La fita hauria d'ésser una adequació entre aquests dos aspectes.
- > L'orientació professional s'hauria de concebre de tal manera que l'individu pogués beneficiar-se d'un assessorament individual i realista que tingués en compte la seva persona amb les seves competències reals i potencials.

CATALUNYA

Departament d'Educació

La qualitat de l'orientació en el medi escolar es troba inclosa en el mateix procés educatiu, i té un cert nombre de característiques pròpies :

- > Intangibilitat. La previsió dels resultats, la seva mesura i la seva comprovació són molt diferents de les que s'apliquen a altres productes i serveis, la qual cosa dificulta més la tasca.
- > Heterogeneïtat. Els resultats de la mateixa prestació – informació/orientació professional depenen en gran mesura de qui la dona, de qui la rep i d'altres elements com pot ser l'estat d'ànim.
- > Impossibilitat de desvincular la prestació del servei i la utilització que se'n fa. Aquesta simultaneïtat dificulta el control de la qualitat del procés.
- > És un servei de mèrit, necessari, encara que l'usuari no sempre se'n adoni. Tot això origina una major complexitat quan arriba el moment de valorar i avaluar.
- > Si aquesta orientació professional està portada pels mateixos docents, corre el risc d'allunyar-se de la realitat del món del treball i de centrar-se massa en l'orientació pedagògica si la persona que se'n ocupa és un professional d'aquesta especialitat.
- > Si l'orientació professional és assolida per entitats externes (fundacions, etc.), es poden pal·liar les diferències d'apreciació, però d'altra banda pot semblar allunyada del procés educatiu i el personal docent podria en aquest cas no sentir-s'hi implicat.

Un dels elements clau en el projecte DROA, referit al Departament d'Educació, ha estat l'existència dels grups de treball sobre la informació i l'orientació professional, responsables d'una bona part de la labor del Departament en aquest camp. Es tracta dels equips multidisciplinars on estan representats tots els actors de l'orientació del medi educatiu i també professionals d'altres dispositius.

L'avaluació de la seva tasca, tant pel que fa a la satisfacció dels usuaris de les seves activitats, com pel que fa al funcionament mateix dels grups, ha estat duta a terme per diferents mitjans :

- > **A** Satisfacció dels usuaris: el sistema utilitzat ha estat el d'enquestes de satisfacció en les que s'avaluen diferents ítem: materials, formadors, metodologia. Fóra convenient, a fi de millorar aquesta avaluació, de conèixer el grau d'utilització dels continguts al cap d'un temps.
- > **B** Satisfacció dels actors : Pel que fa als grups de treball, s'han fet valoracions sobre el seu funcionament mitjançant una anàlisi (Debilitats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats – DAFO –) i, encara que no es tracti d'un estudi de qualitat pròpiament dit, ens presenta un retrat força acurat del diferents elements que la componen: lideratge i coherència, responsabilitat social, implicació dels membres, resultats, processos, continuïtat de l'aprenentatge...

Departament de Treball:

Centrem la qualitat de la prestació dels serveis d'orientació en els elements següents: la satisfacció dels usuaris, la qualitat dels organismes d'orientació i la qualitat de l'organització/administració.

La satisfacció dels usuaris: es tracta d'avaluar en quina mesura el servei rebut satisfà les expectatives dels usuaris i/o les supera. Això s'avalua per mitjà d'un qüestionari de satisfacció dels serveis d'orientació rebuts que s'estructura a partir de quatre grans blocs:

- > El grau de satisfacció pel que fa a l'espai físic.
- > El grau de satisfacció pel que fa a l'assessor tècnic.
- > El grau de satisfacció pel que fa a l'acció d'orientació.
- > El grau de satisfacció global pel que fa al programa d'orientació.

La qualitat dels organismes d'orientació: es tracta d'avaluar l'organisme d'acord amb els seus professionals (s'avalua si estan o no al dia), l'elaboració i la distribució de materials d'orientació professional actualitzats, clars i esquemàtics que proporcionin una informació completa als usuaris i també la presa de decisions pel que fa al mercat de treball. També es tracta d'avaluar l'adequació de les activitats d'orientació professional de l'organisme en relació a les necessitats dels usuaris, i de determinar si aquests organismes duen a terme una tasca cooperativa o en xarxa amb la resta de recursos del seu entorn.

Metodologia:

- > Seguiment ocular amb visites als organismes.
- > Actuacions informatives i formatives per als tècnics.

La qualitat de l'organització/administració: es tracta d'estudiar les millores que es produeixen en la planificació d'activitats d'orientació professional per tal de poder-les adaptar a les demandes dels organismes i a les necessitats dels usuaris. Metodologia:

- > Nova llei de bases que reguli els programes d'informació i orientació.
- > Nou servei d'atenció directa implantat a totes les oficines d'ocupació.
- > Convocatòria 2006 del programa d'itineraris personals d'inserció amb una durada anual.
- > Agilitat en el procés de gestió.

LLOMBARDIA

Milà :

En ocasió dels grups de treball en els quals participaven certes estructures, les bones pràctiques seleccionades han estat definides d'acord amb els paràmetres següents:

- > **1** Indicacions del dispositiu FSE per l'Orientació
- > **2** Indicators de qualitat: conformitat global de la intervenció amb les directives regionals i provincials en matèria d'orientació
- > **3** Finalitat de la intervenció
- > **4** Identificació dels usuaris
- > **5** Avantatges pels usuaris
- > **6** Modalitats de realització de la intervenció
- > **7** Resultats esperats del servei
- > **8** Ordenació de l'espai i mobiliari
- > **9** Recursos informatius
- > **10** Recursos tecnològics i instruments
- > **11** Recursos humans

És important posar en evidència el nivell de remuneració de la inversió de l'estructura i saber utilitzar instruments, indicadors i procediments de qualitat dintre de l'òptica d'una millora constant.

Qualitat de la xarxa:

És necessari :

- > Valorar les possibilitats del sistema.
- > Identificar el lideratge
- > Partir d'una missió compartida, negociada i centrada en la demanda
- > Optimitzar els recursos per mitjà d'una lògica d'integració
- > Parar atenció a les necessitats, redefinir les funcions situant-se en la lògica del sistema i de les missions comunes
- > Comunicar, compartir valors i visió

Una bona xarxa es caracteritza per:

- > Un enfocament de tipus « voluntari »
- > La compartició de les informacions sobre els usuaris i pels operadors
- > L'obertura a l'exterior
- > La confiança recíproca

Això produeix un centre virtuos de motivació, sentit de pertinença...

Varese:

El sistema d'acreditació regional estableix una sèrie de competències en els àmbits logístic/gestió, economia/finança i recursos professionals que els organismes han de posseir per poder beneficiar la financiació. El sistema d'acreditació, actualment a la fase III - Vigilància, segueix una lògica de progressió, per la qual cosa cada nova fase comporta demandes suplementàries a fi i efecte de donar consistència al formulari final definit pel sistema.

Al si del projecte, s'han definit els paràmetres d'una bona pràctica :

- > Coherència entre finalitats de la intervenció i les directives Regionals/Provincials
- > Nivell d'estructuració de la intervenció
- > Claredat en la informació a l'usuari (objectius, resultats esperats...)
- > Conformitat logística: espai, mobiliari
- > Conformitat dels recursos informatius, tecnològics, instrumentals
- > Recursos humans : competències professionals requerides

Per consolidar el sistema d'orientació:

Es fa necessari :

- > Consolidar finançaments (quantitats i temps)
- > Fer una anàlisi estructural i permanent de les necessitats
- > Millorar la integració dels sistemes (orientació, educació, formació, treball) i les accions (per a l'usuari i no en relació amb la manca de recursos)
- > Tenir una concepció harmònica de les accions en la relació continguts/duració
- > Desenvolupar una cultura de l'avaluació (autoavaluar, avaluació dels serveis, dels itineraris individuals)

RHONE-ALPES

Els criteris de millora de la qualitat han estat estudiats entorn de 8 eixos:

1er eix: Articulació dels criteris de qualitat a les definicions i objectius atorgats a l'orientació al llarg de la vida

- > Recerca de coherència entre les finalitats dels diferents actors
- > Articulació dels objectius dels uns i dels altres
- > Desenvolupament d'una cultura «comuna» de l'orientació

2on eix: Importància central de l'usuari

- > Qualitat del servei a la persona (igualtat, enfocament global de la persona, disponibilitat, empatia)
- > Participació activa i desenvolupament de l'autonomia de les persones, transparència: explicitar a la persona l'itinerari proposat, co-construcció
- > Desenvolupament de la implicació dels usuaris en l'avaluació i potser en la concepció de les gestions i dels productes

3er eix: Qualitat del sistema d'informació emprat com a recurs per a la xarxa, els beneficiaris i els actors

- > Informació als usuaris sobre els seus drets
- > Coneixement de l'oferta de serveis sobre el conjunt del territori i més enllà
- > Compartir i posar en comú les referències professionals de les diferents estructures, apropiar-se-les i saber-les utilitzar

- > El sistema d'informació ha de ser concebut i posat a disposició en funció de l'ús real dels usuaris (per exemple, preveure l'aprenentatge necessari per la utilització des bases de dades en particular informàtiques)
- > Producció si cal i posada a disposició de bases d'informació complementàries sobre la informació, l'orientació i el treball
- > Formació dels professionals a la realitat dels seus territoris
- > Aplegament de les informacions al llarg dels itineraris de les persones (portfoli d'itinerari)

4t eix: Competències dels professionals

- > Llista, cartografia de les competències
- > Identitat dels professionals: qualificacions necessàries, competències, aspectes deontològics, ètics, validació de competències per l'experiència
- > Obertura als altres : altres professionals i altres actors de l'orientació, als usuaris, a la xarxa, als altres països europeus
- > Perfeccionament continu
- > Prendre en consideració els resultats de les avaluacions

5è eix: Formalització i desenvolupament de les pràctiques partenarials

- > Coneixement recíproc de les diferents estructures, dels seus objectius, pràctiques, competències
- > Formalització de contractualitzacions partenarials
- > Formalització de les accions partenarials amb vista a la seva transferència (context, problemàtica, objectius, condicions de posada en funcionament, continguts, persones que intervenen, modalitats pedagògiques)
- > Qüestionament de les fonts de finançament
- > Suport a les accions nascudes en un territori. Facilitar la continuïtat si això sembla oportú. Desenvolupar projectes perennes.
- > Desenvolupament del partenariat informal (contactes entre professionals per millorar els itineraris de les persones)
- > Lligams entre estructures formals i informals
- > Reconeixement i obertura al conjunt dels actors

6è eix: Regulació

- > Visió global
- > Pilotatge, regulació, animació per desenvolupar, dinamitzar, mantenir la xarxa i acompanyar les accions
- > Articulació amb el conjunt dels actors del territori
- > Articulació del desenvolupament de la qualitat en el territori entre les lògiques de les diferents estructures i els seus procediments de qualitat
- > Necessitat de temps i de mitjans financers per assumir aquest treball interinstitucional (creació d'un espai de reflexió i d'acció)
- > Vetllar per una bona cobertura del territori per les ofertes de servei en AIO (atenció/acollida, informació, orientació)

7è eix: Producció i apropiació d'accions i eines

- > Necessitat de tenir llocs de reflexió, d'innovació, de producció d'accions i d'eines amb implicació dels usuaris (a nivell local, regional, nacional, europeu)
- > Necessitat d'adaptar les accions i eines a les necessitats dels usuaris
- > Necessitat d'implicació dels professionals en la producció d'informació, d'accions i d'eines

8è eix: Capacitat d'avaluació

- > Desenvolupar una cultura de l'avaluació
- > Passar d'una avaluació control a una avaluació constructiva
- > Desenvolupar les capacitats per a autoavaluar-se
- > Elaborar eines d'avaluació comunes a nivell de xarxa i produir diagnòstics compartits

- > Articular millor els sistemes d'avaluació dels uns i dels altres
- > Articular l'avaluació dels itineraris individuals i l'avaluació dels serveis
- > Consultar els usuaris amb regularitat i utilitzar els resultats de les consultes