AQOR

Millora de la Qualitat en Orientation

GUIA dels INDICADORS

Quatre Moteurs pour l'Europe

Éducation et culture

Leonardo da Vinci

SUMARI

Introducció ..... p. 3
Els indicadors de la qualitat en orientació ..... p. 4
Els indicadors i les seves evidències ..... p. 5

Els indicadors de Qualitat

Principis de prestació dels serveis ..... p. 7
Política i planificació ..... p. 10
Desenvolupament dels serveis ..... p. 14
La Xarxa d'orientació ..... p. 18

El reconeixement de la Qualitat en orientació ..... p. 21

1 Introducció

Millorar la qualitat dels sistemes, de les pràctiques professionals i dels serveis d'orientació, aquest és el desafiament llançat per set regions europees!

En comprovar la dificultat que tenia el públic amb necessitats d'orientació per accedir a les estructures d'orientació susceptibles de respondre a la seva demanda, els "4 Motors per a Europa" (Bade Wurtemberg, Catalunya, Lombardie i Rhône-Alpes) van realitzar, entre 2003 i 2006, un projecte europeu Leonardo "xarxa" titulat **DROA** (desenvolupament de les xarxes per a l'orientació activa).

El punt de partida era la hipòtesi de què **"millorant la coordinació entre els membres d'una xarxa local, es milloraria la qualitat de l'orientació"**. Dut a terme a títol experimental en set territoris locals a nivell de les quatre regions europees, els nombrosos treballs realitzats així com les recomanacions elaborades van fet prendre consciència de la necessitat d'evolucionar a nivell de la qualitat de l'orientació.

Per aquesta raó, els "4 Motors per a Europa" van desitjar perllongar els treballs endegats i van preparar un projecte de transferència d'innovació titulat **AQOR** (Millora de la Qualitat en Orientació) per concretar aquest objectiu (novembre de 2007 a octubre de 2009). En el nou projecte s'han implicat nous socis, interessats per la transferència dels resultats (Regió Vénétie, WUP de Cracovie, Cité des Métiers de PACA i Universitat Bretagne Sud).

Per continuar, s'han establert grups de treball compostos per professionals i experts en orientació a cada regió, que han treballat per a la redacció d'indicadors de qualitat en orientació. Aquests indicadors, proves que alguna cosa existeix i passa al si de l'estructura, han estat aplicats i han estat provats pels membres dels grups de treball per tal de verificar-ne la pertinència. Actualment, els indicadors permeten a cada estructura que ho desitja començar un procés d'evolució de la qualitat, mesurar-ne el nivell i considerar la posada en pràctica de les accions correctives que li permetran a assolir els objectius d'evolució que es fixi.

La quarantena d'indicadors creats, acompanyats d'elements de les evidències existents en l'estructura,constitueix una llista organitzada en quatre parts :

- Principis de prestació dels serveis,
- Polítiques i planificació,
- Desenvolupament dels serveis,
- Funcionament de la xarxa de l'orientació.

Això és el que es presenta en aquesta guia.

2 Els indicadors de la qualitat en orientació

Els indicadors són elements a mesurar en les estructures i les xarxes d'orientació. Per mesurar aquests indicadors, cal buscar l'existència d'evidències o proves. Les proves poden prendre diverses formes (per exemple numèriques, descriptives o la combinació de les dues). Poden ser utilitzades com a base per ajudar a detectar els canvis/la millora. Aquest conjunt pot servir de comparació dels

resultats en relació a un període de temps i respecte a la prestació dels serveis. Els indicadors i les seves proves ens poden indicar si existeixen la dimensió específica dels serveis, la informació i els productes. Els indicadors poden ser utilitzats com autoavaluació, però també poden servir de base a una acreditació (reconeixement i certificació,).
Estan subjectes a canviar regularment, ja que els serveis, la informació i la producció es poden fer obsolets o necessitar ser modificats.
Per això, són de naturalesa dinàmica.

Al nivell interregional, l'objectiu és consensuar una llista comuna d'indicadors prioritaris, i **elaborar un pla estratègic per al seu reconeixement**. Aquest pla pretén eventualment donar un reconeixement de la qualitat a les Regions i estructures d'orientació que ho desitgen, i acompanyar-los cap a l'assoliment dels objectius de desenvolupament que es fixaran.

3 Els indicadors i les seves proves presentats en 4 parts :

1 - Principis de prestació dels serveis
2 - Política i planificació
3 - Desenvolupament dels serveis
4 - La xarxa d'orientació

Els professionals de l'orientació de les regions sòcies han seleccionat **divuit indicadors, considerats essencials**. Aquest indicadors es presenten en color en el quadre següent.

Els indicadors Qualitat

PRINCIPIS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

TOTS ELS INDICADORS D'AQUESTA PART SÓN PRIORITARIS

1

El servei està centrat en la persona usuària

- L'estructura està organitzada per tal de respondre individualment a la persona,
- Les respostes als qüestionaris de satisfacció del públic,
- Les prestacions individuals i adaptables a la petició de la persona,
- El temps necessari per atendre a cada persona,
- L'enfocament global de la persona.

selecció de proves

2

Es respecta la igualtat de sexe entre les persones usuàries

- Estadístiques en relació a l'acollida dels públics,
- Control de l'accés al servei,
- Formació del personal.

selecció de proves

3

Es respecta la diversitat dels usuaris (edat, política, nacionalitat, discapacitats...)

- Accés al servei per a tot tipus de públic,
- Totes les persones són acceptades en entrevista, la selecció la decideix l'assessor a partir de la fitxa d'entrevista,
- Millorar la informació entre els membres de la xarxa permet conèixer millor i reorientar millor la persona cap a una altra estructura de la xarxa,
- Prestació modulable en terme d'eines, mètodes i durada.

selecció de proves

4

Les orientacions i les informacions que es faciliten són imparcials

- Els serveis d'orientació i formació han de ser independents i autònoms,
- L'estructura ha de tenir una posició neutra ,
- La modalitat d'acompanyament del professional,
- El respecte dels límits del seu marc de treball (no introduir-se en un terreny terapèutic).

selecció de proves

5

El servei vetlla per la confidencialitat

- Presència en una clàusula del contracte de treball,
- Referència al codi de deontologia,
- Les informacions en relació al beneficiari només són transmeses amb el seu acord,
- Els informes dels usuaris han de ser protegits i no accessibles a altres usuaris i professionals de l'estructura.

selecció de proves

6

El servei respecta la llibertat d'opció dels usuaris

- La postura del professional ha de consistir en l'ajuda a la presa de decisions i en "donar els mitjans d'actuar" a la persona,
- S'ha d'ajudar la gent a enfrontar-se a la realitat dels oficis,
- No ser inquisitiu sobre el perquè de la demanda.

selecció de proves

7

El servei es recolza sobre una iniciativa voluntària dels usuaris

- L'entrevista amb la persona preveu un temps per tal que el professional s'asseguri de la seva motivació i del caràcter voluntari de la gestió,
- Existència d'un llibret d'acompanyament de la persona.

selecció de proves

8

El lloc de prestació dels serveis és adaptat, visible i accessible a tots els públics

- Els transports que donen servei als llocs d'implantació de l'estructura,
- Qualitat de la senyalització,
- Accés per a persones discapacitades,
- Espai tancat per a les entrevistes.

selecció de proves

9

Els serveis d'orientació prestats són gratuïts per als usuaris

- El finançament del servei (comptabilitat),
- Possibilitat de finançament per als transfronterers.

selecció de proves

Els indicadors Qualitat

POLÍTICA I PLANIFICACIÓ

10

L'estructura dona suport a l'aprenentatge al Llarg de la Vida i als objectius d'ocupabilitat

- Nombre d'accions específiques realitzades i la seva utilització,
- Elaboració conjunta de l'itinerari professional,
- Informació donada al públic sobre els dispositius de Formació al Llarg de la Vida.

selecció de proves

11

L'estructura consulta les parts implicades per al desenvolupament dels seus serveis

- Existència d'un comitè d'orientació (tots els socis en relació a un pla regional i departamental),
- Consulta, concertació i avaluació de a les accions posades en marxa,
- Participació en una instància local de concertació.

selecció de proves

12

L'estructura té en compte els resultats de les consultes que fa als usuaris per tal de millorar els serveis i productes

- Existència i explotació de mitjans de consulta dels usuaris (entrevistes de seguiment, qüestionaris...),
- Existència de protocols de gestió de les disfuncions i els conflictes,
- Accions correctives per millorar la qualitat.

selecció de proves

13

L'estructura realitza activitats periòdiques d'avaluació externa

- Existència de procediments qualitat,
- Existència d'una estratègia de formació,
- Resposta a les necessitats de l'assalariat i de l'estructura.

selecció de proves

14

L'estructura participa en activitats d'investigació i acció

- Gestió de projectes experimentals,
- Formalització i capitalització de les pràctiques professionals (Acreditació de les competències...),
- Participació o iniciació de projectes innovadors en el marc de polítiques europees.

selecció de proves

15

Els orientadors/es tenen les competències apropiades per oferir una gamma de serveis d'orientació

- Equip pluridisciplinari i amb les competències adequades per respondre a diferents tipus de necessitats,
- Coneixement del públic,
- Relació amb l'empresa : coneixement o experiència (no solament teòrics).

selecció de proves

16

El orientadors/es estan compromesos en un procés de formació contínua

- Existència d'un pla de formació,
- Qualificació dels professionals orientadors/es,
- Treballs d'investigació sobre la tipologia de les persones usuàries.

selecció de proves

17

L'estructura ofereix informacions completes i actualitzades sobre els recursos ocupacionals i de formació a nivell local i regional

- Posada a disposició d'eines d'informació,
- Formació per a la investigació documental,
- Base de dades actualitzada(procediment de comprovació),
- Suport per a la transferència d'informacions.

selecció de proves

18

L'estructura disposa d'una ventall de recursos i d'eines d'informació adaptades a la diversitat dels usuaris

- Identificació i utilització dels recursos locals i regionals (informació estadística...),
- Creació d'eines que responen específicament a les necessitats dels usuaris (importància de les enquestes de satisfacció).

selecció de proves

19

L'estructura disposa d'un pla de desenvolupament a 3-5 anys

- Anàlisi de les necessitats del públic,
- Existència d'un pla estratègic de desenvolupament de l'estructura,
- Presència d'un document amb objectius definits i accions programades a breu, mitjà i llarg termini.

selecció de proves

20

L'estructura participa activament a escala local i regional en la xarxa de prestació dels serveis d'orientació

- Participació activa en trobades, fòrums, formacions,
- Treball en col·laboració,
- Intercanvi entre xarxes, acords de col·laboració, funcionament en xarxa (fòrums...).

selecció de proves

21

L'estructura ofereix els seus serveis a grups diversos, en particular als usuaris més desafavorits

- Ampliació dels llocs d'accés a la informació (ajuntaments, comerços, i altres).

selecció de proves

22

L'estructura manté l'equilibri entre els serveis oferts i els seus recursos interns

- Existència d'un document per a la programació i la informació del serveis prestats.

selecció de proves

Els indicadors Qualitat

DESENVOLUPAMENT DELS SERVEIS 'ORIENTACIÓ

23

Els serveis proposats han de tenir en compte el grau d'autonomia de les persones i el seu nivell

- Avaluació de l'entrevista i del seu resultat,
- Diversitat dels suports (braille, llengua estrangera, visita de taller que permet donar el servei que s'anuncia,
- Utilització d'eines diferents segons el nivell de qualificació de la persona.

selecció de proves

24

Es guia els usuaris perquè utilitzin els serveis apropiats

- Fase d'anàlisi de la demanda,
- Presa en consideració de la demanda global,
- Adaptació de la prestació i temps d'acompanyament en funció de la necessitat de la persona.

selecció de proves

25

S'ofereixen diferents modalitats de serveis (telèfon, correu, cara a cara...)

- Informació/senyalitzatzació de l'oferta de servei adaptada, diversificada...,
- Jornades de portes obertes,
- Formalització del procés d'acollida ,
- El personal d'acollida està adequadament format i informat.

selecció de proves

26

L'accés als serveis té en compte l'individu en totes les seves dimensions (horari d'obertura, un servei de proximitat, accessibilitat de les persones minusvàlides, el nombre de llengües parlades)

- Avaluació de la comunicació externa,
- Qüestionari d'acollida per a l'anàlisi de les necessitats de les persones,
- Formació, informació i disponibilitat del personal,
- Accés adaptat a les persones amb discapacitats.

selecció de proves

27

S'informa als usuaris de la naturalesa, procediments i resultats esperats del servei

- Adaptació de la informació a l'usuari,
- Pertinència dels consells i de les informacions donades,
- Construcció comuna de la síntesi de l'entrevista.

selecció de proves

28

L'estructura efectua el seguiment dels itineraris dels usuaris

- Modalitats de seguiment : tramesa i explotació d'un qüestionari, entrevista de control, revisió a 3/6 mesos...
- Relleu amb el referent de la persona per a seguiment de l'itinerari,
- En el marc de l'itinerari escolar, seguiment de l'informe dels casos individuals,
- Política d'orientació dels centres educatius (observació en matèria escolar : nombre de joves que no han trobat solucions).

selecció de proves

29

Els usuaris són informats sobre les funcions i els serveis de cada estructura en la xarxa

- Bon coneixement entre els component de la xarxa,
- Existència i utilització d'un catàleg o guia dels serveis prestats per la xarxa.

selecció de proves

30

Es forma als usuaris sobre les eines informàtiques TIC i altres recursos per tal que puguin autoorientar-se

- Recull de llocs web pertinents per als usuaris,
- Existència d'un interlocutor que doni suport a la seva utilització,
- Els orientadors reben formació per a la utilització de les NTIC,
- Les estructures d'acolliment informació i orientació són equipades amb eines NTIC.

selecció de proves

31

Els usuaris aprenen a elaborar el seu pla de carrera i a utilitzar-lo

- Qüestionar-se per assegurar-se que el servei prestat forma part d'un conjunt o bé és un acte aïllat,
- Resituar el servei en l'itinerari o en el desenvolupament del projecte.

selecció de proves

Els indicadors Qualitat

XARXA

32

La xarxa disposa d'un conjunt de principis i de protocols de col·laboració per treballar conjuntament

- Acords de col·laboració,
- Coneixement comú,
- CO-construcció d'accions.

selecció de proves

33

La xarxa es compromet en activitats comunes de promoció i difusió

- Presència en salons, fòrums d'ocupació,
- Guia de presentació dels serveis de la xarxa.

selecció de proves

34

La xarxa organitza activitats de formació conjunta pel desenvolupament del seu personal

- Comunicació del pla de formació a les altres estructures,
- Obertura de les sessions de formació als socis (immersió).

selecció de proves

35

La xarxa s'implica en les activitats projectades en comú (al nivell regional, nacional i europeu)

- Agrupaments solidaris de prestacions com a resposta a les peticions,
- Temps dedicat al treball en xarxa.

selecció de proves

36

La xarxa ofereix recursos financers i d'altres per donar suport al programa comú de treball

- Reconeixement de la necessitat de participar financerament en el treball d'investigació en comú de les estructures per part de les fonts de financiació,
- Realització de projectes europeus.

selecció de proves

37

La xarxa té uns criteris comuns per a l'avaluació del servei prestat al públic

- Avaluació comuna de certes prestacions que responen a un plec de serveis comú.

selecció de proves

38

Els membres de la xarxa s'organitzen per reorientar els usuaris en el si de la xarxa

- Existència d'una organització formalitzada entre les diferents xarxes,
- Existència d'una eina de relació comuna i d'una coordinació,
- Treball al voltant del coneixement mutu de les estructures.

selecció de proves

39

La xarxa comparteix amb els seus membres els recursos informatius sobre el mercat del treball i les ofertes de formació

- Lloc web comú d'informació del públic a nivell regional,
- Diagnòstic compartit,
- Creació d'eines comunes.

selecció de proves

40

La xarxa consulta els usuaris per a la millora dels seus serveis

- Consulta comuna als usuaris en el marc de col·laboracions,
- Construcció d'una metodologia comuna.

selecció de proves

41

La xarxa posa en marxa una avaluació periòdica externa

- Convenis de col·laboració per a la posada en marxa d'una avaluació comuna,
- Suport de part de les fonts de finançament.

selecció de proves

42

La xarxa manté visible el paper i les activitats de cada estructura

- Programa d'accions, activitats, llocs web, fòrums, instàncies d'intercanvis entre els socis.

selecció de proves

1 Autoavaluació

Els indicadors poden ser utilitzats com a base per ajudar a detectar i a efectuar els canvis a les estructures que ho desitgen. Interrogant-se "sincerament" sobre l'aplicació de cada indicador en l'estructura, un equip es pot adonar del marge de progrés que li queda per a realitzar, per atènyer el nivell de qualitat que s'ha fixat.

Graella d'autoavaluació dels sistemes d'orientació

Titol de l'indicador	Com ho sabem, Quines evidències, Elements tangibles ?	Nivell 1 2 3 4	Observacions: Importància per a l'usuari ? Pertinència per a l'organització ?

Els 4 nivells = 1 : molt, 2 : bastant, 3 : poc, 4 : gens.

2 Dels sistemes de reconeixement més formals

El primer dels reconeixements pot ser un **reconeixement pels seus iguals**. Es redacta una "regla del joc" comuna a totes les regions participants en el projecte i es decideix respectar-la tots.

Construir una **certificació** és certament possible. És un procediment pel qual una tercera part dóna una reconeixement escrit que un producte, un procés o un servei degudament identificat és conforme a les exigències especificades (en una norma, un document normatiu o un referent especificat). Per tant és un certificat de conformitat que és lliurat a l'estructura.

L'**acreditació** és més formal. És un procediment pel qual un organisme amb autoritat reconeix formalment que una estructura o un individu és competent per efectuar tasques específiques.

L'objectiu del projecte AQOR és la construcció **al nivell interregional** d'un **pla estratègic** que permeti establir, a curt termini, un reconeixement dels indicadors de la qualitat elaborats en el marc d'aquest projecte. Cada soci l'utilitzarà per a la posada en marxa concreta d'una gestió de qualitat amb les estructures d'orientació de la seva regió.

Aquest guia ha estat realitzat
en col·laboració amb els professionals
de l'Acollida, Informació, Orientació
Région Roina-Alps (Vila en Bresse i Lió),
de la Regió LLombardia (Milà i Varèse),
de Catalunya (Barcelona i Girona),
de la Regió Malospolska (Cracovie),
de la Cité des Métiers de PACA (Marsella)
i la Universitat de Bretanya Sud (Lorient)

Per saber-ne més

www.aqor.droa-eu.org

Llocs web de les regions sòcies

Bretanya
www.univ-ubs.fr

Catalunya
www.gencat.cat/educacio ; www.oficinadetreball.cat

LLombardia
www.regione.lombardia.it

Malopolska
www.wup-krakow.pl ; www.wrotamalopolski.pl

PACA
www.citedesmetiers.fr

Roina-Alps
www.prao.org ; www.rhonealpes.fr

Vèneto
www.regione.veneto.it/orientamento

Quatre Motors
www.4motors.eu

Contactes

BRETANYA
Claire SALLIC > claire.sallic@univ-ubs.fr
Roseline Le SQUERE > roseline.le-squere@univ-ubs.fr
Anne LORCY > anne.lorcy@univ-ubs.fr

CATALUNYA
Magda VILLA (service emploi) > magda.vila@gencat.cat
Maria Elena HORIUEL (service enseignement)
mariaelena.horiuel@gencat.cat

LLOMBARDIA
Giorgio MEZZASALMA
Giorgio_Mezzasalma@regione.lombardia.it

MALOPOLSKA
Violetta MATEJUK > vmat@wup-krakow.pl
Agnieszka JALAVIEC > ajal@wup-krakow.pl

PACA
Jocelyn MEIRE (coordination)
Patrick DEPERRAZ,Olivier REBEYROTTE(animation)
aqor@citedesmetiers.fr

ROINA-ALPS
Aline GRIMAND, chef de projet AQOR > agrimand@rhonealpes.fr

VÈNETO
Fabrizia MASCHIETTO > fabrizia.maschietto@regione.veneto.it

noturne | RCS LYON B 389 392 229

Catalunya · LLombardia · Malopolska · PACA · Roina-Alps · Roina-Alps · Bretanya · Vèneto