

METIDE/RUBENS

Modello integrato per la gestione in qualità
dei servizi per l'impiego e per l'orientamento

CESOS

Centro di Studi Economici Sociali e Sindacali

Roma, febbraio 2005

IL CONTESTO POLITICO ED ISTITUZIONALE: TRA DECENTRAMENTO/DEREGOLAZIONE

- Da welfare a workfare : potenziare le persone nel MDL;
- Centralità dei servizi alla persone nelle transizioni scolastiche e professionali;
- Garantire un livello omogeneo dei servizi;
- Attuare politiche del lavoro locale "target oriented";
- Affrontare il problema del coordinamento e delle valutazioni delle politiche locali, nazionali ed europee.

GLI OBIETTIVI DEL MODELLO/1

- Introdurre prassi di elaborazione della domanda sociale;
- Pianificazione partecipata degli obiettivi;
- Erogazione dei servizi secondo standard condivisi con l'obiettivo di assicurare parità di trattamento ai clienti dei servizi;
- Generare un insieme di indicatori per il monitoraggio dei servizi e delle strutture per valutare la qualità del servizio erogato;

GLI OBIETTIVI DEL MODELLO/2

- fornire ai responsabili delle strutture informazioni e strumenti di controllo di gestione di ciascun servizio e dell'insieme della struttura;
- offrire ai decisori (responsabili del servizio, della struttura, responsabili politici e amministrativi, locali e nazionali) le informazioni per valutare l'efficacia delle politiche, la qualità dei servizi e delle strutture e il gradimento degli utenti.

GLI OBIETTIVI DEL MODELLO/3

- Governo dei sistemi territoriali dei servizi mediante iniziative di diffusione e scambio delle buone pratiche per migliorare la qualità del sistema (*benchmarking*);
- Costruire graduatorie di qualità dei servizi e delle strutture (*rating*);
- Strumento di "accountability" per la comunicazione politica e per la pubblica opinione.

CONDIZIONI COSTITUTIVE DEL MODELLO/1

Opzioni funzionali:

- facile da apprendere e da utilizzare;
- trasferibile, adattabile e riproducibile nei diversi contesti;
- supportare le interazioni tra operatore e cliente su basi scientifiche;
- minimizzare gli oneri organizzativi nell'erogazione e nelle azioni collaterali (monitoraggi);
- costituire la scrivania integrata dell'operatore.

CONDIZIONI COSTITUTIVE DEL MODELLO/2

Opzioni strategiche:

- supporto al posizionamento strategico dell'offerta dei servizi nel contesto sociale ed economico locale;
- supporto conoscitivo alla formazione delle decisioni di politica attiva del lavoro nel contesto locale;
- assunzione della soddisfazione degli operatori, degli utenti e dei beneficiari intermedi e finali come riferimento della qualità dei servizi erogati;
- produzione di conoscenze utili al miglioramento continuo dei servizi erogati ed alla realizzazione delle politiche locali (monitoraggio);
- rating finalizzata al governo del sistema in una logica di benchmarking.

CONDIZIONI COSTITUTIVE DEL MODELLO/3

Opzioni culturali:

- assume la pluralità delle situazioni (istituzionali, organizzative, di processo, di prodotto);
- definisce i servizi e la loro qualità in relazione alle finalità;
- sviluppa metodologie di monitoraggio sugli aspetti che caratterizzano il perseguimento delle finalità di ciascun servizio;
- valutazione come verifica dei processi e degli esiti rispetto alle finalità perseguite dai singoli servizi;
- integra i diversi ambiti ed approcci di erogazione e di valutazione per ciascun servizio e delle strutture.

A cosa serve?

- Gestire in qualità, secondo standard condivisi, tutti i servizi per l'orientamento e per l'impiego (Masterplan);
- Gestire l'intero ciclo dei servizi;
- Garantire "i livelli minimi di prestazioni" in materia di servizi all'impiego secondo il dettato costituzionale (Titolo V);
- Incorporare gli standard e condizioni di accreditamento delle strutture.

Il ciclo dei servizi

- Strumento integrato di gestione del ciclo completo del servizio:
 - pianificazione;
 - programmazione;
 - erogazione;
 - monitoraggio;
 - valutazione;
 - rating;
 - reporting.

LA PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI

- Analisi del contesto socio-economico di riferimento;
- Elaborazione della domanda sociale;
- Individuazione delle priorità politiche e sociali;
- Definizione dei bacini di utenza.

La programmazione del servizio

- Definizione degli obiettivi del servizio:
 - Pianificazione dei flussi di utenza per ciascuna tipologia di utenza e per ciascun servizio;
 - Allocazione delle risorse umane, materiali ed economiche.

Erogazione del servizio

- Analisi del fabbisogno individuale di servizio;
- Supporto all'operatore nell'erogazione dei servizi in qualità;
- Agenda operatori condivisa per gestione appuntamenti;
- Attuazione degli standard condivisi (leggi e regolamenti nazionali);
- "Tracciabilità" dell'utente;
- Storizzazione dell'interazione con l'utente;
- Gestione del percorso dell'utente nella struttura;
- Interoperatività con altri servizi nel territorio.

Monitoraggio dei servizi erogati

- Produzione dei dati di monitoraggio relativi a :
 - Caratteristiche socio economiche dell'utenza;
 - Quantità dei servizi erogati;
 - Risorse (umane, di tempo e finanziarie) impiegate;
 - Realizzazione degli obiettivi assegnati.

Valutazione dei servizi erogati

- Congruenza tra obiettivi, strumenti e risultati (policy evaluation);
- Modalità con cui il processo di attuazione viene realizzato (process evaluation);
- Efficienza ed efficacia degli interventi (formative evaluation);
- Qualità percepita dagli attori (customer satisfaction);
- Valutazione di risultati e di impatto (summative evaluation).

La valutazione dei servizi erogati/2

- Elaborazione di indicatori di:
 - Domanda;
 - Di risultato;
 - Di processo;
 - Di costo.
- Indicatori obbligatori;
- Indicatori facoltativi.

Il governo della rete locale dei servizi

- Procedure di rating per comparare:
 - I risultati di ciascun servizio;
 - I risultati di ciascuna struttura;
 - Per promuovere azioni di benchmarking (miglioramento continuo della qualità del servizio erogato);
- Integrazione e controllo delle attività delle strutture pubbliche, delle attività in outsourcing e degli operatori autorizzati.

Il reporting

- I report di monitoraggio vengono elaborati in maniera automatica;
- Oltre 100 indicatori suddivisi tra obbligatori e facoltativi operabili con PIVOT di excell;
- Monitoraggio Isfol e diritto-dovere formativo automatico;
- Scambio dati con altre applicazioni e banche dati.

Da METIDE a RUBENS

- Sostituzione di Netlabor/Prolabor per la gestione online dello Stato Occupazionale;
- Gestione comunicazioni obbligatorie (prospetti, dichiarazioni, etc.);
- Gestione art. 16 L. 56/87;
- Gestione Repertorio Professionale;
- Gestione preselezioni;
- Gestione disabili.

METIDE/RUBENS

- Collegamento con la Borsa del Lavoro;
- Integrazione e monitoraggio delle attività dei servizi in outsourcing;
- Gestione di tutte le prestazioni di legge.

Le condizioni di utilizzo

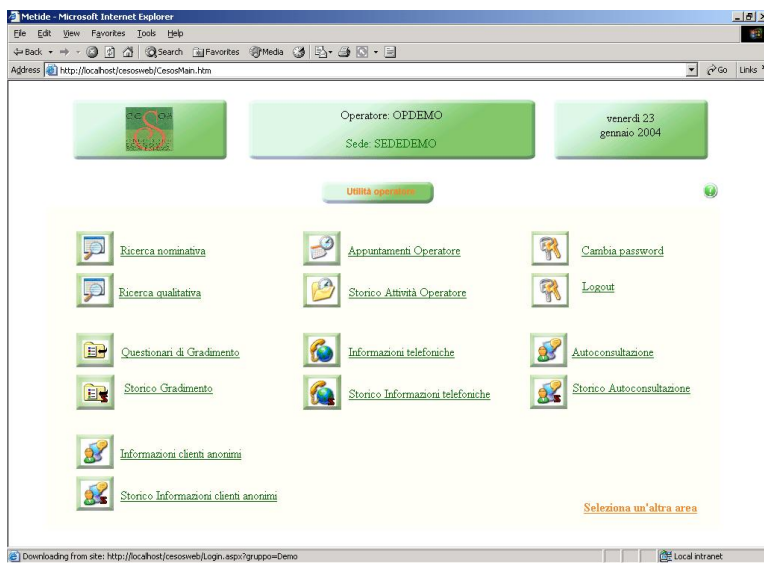
- Metide/Rubens sono un "bene pubblico", a disposizione delle istituzioni;
- Adottabile immediatamente;
- Costi eventuali:
 - Personalizzazioni;
 - Formazione;
 - Aggiornamenti.

Caratteristiche tecnologiche/1

- Applicativo Web-based (accessibile via browser Internet);
- Sviluppato in C# con tecnologia ASP.NET;
- Archiviazione dei dati con Microsoft SQL Server.

Caratteristiche tecnologiche/2

- Gli operatori svolgono le loro attività sul sistema attraverso l'utilizzo del browser, navigando su pagine web.



Caratteristiche tecnologiche/3

La stazione di lavoro richiede:

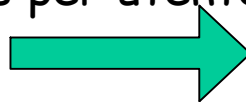
- Un browser Internet scelto tra Explorer 6* e Mozilla.org 1.7*;
- Un PDF Reader;
- Un Word Processor scelto tra Microsoft Word*, OpenOffice.org*, StarOffice* per personalizzare alcuni documenti;
- Un foglio di calcolo scelto tra Microsoft Excel*, OpenOffice.org*, StarOffice* per personalizzare i report di valutazione (statistiche e grafici).

Caratteristiche tecnologiche/4

Il collegamento tra il cliente e il server può avvenire via Internet (banda minima garantita 64 kb/s per utente)



Client



Microsoft
.net
Framework

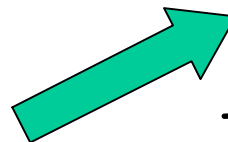
Microsoft
SQL Server

Web Server

...



Client



I dati di una o più province (o gruppi di centri) sono archiviati su un server che fornisce in questo modo la possibilità di condividere i dati (anagrafici o di servizio).

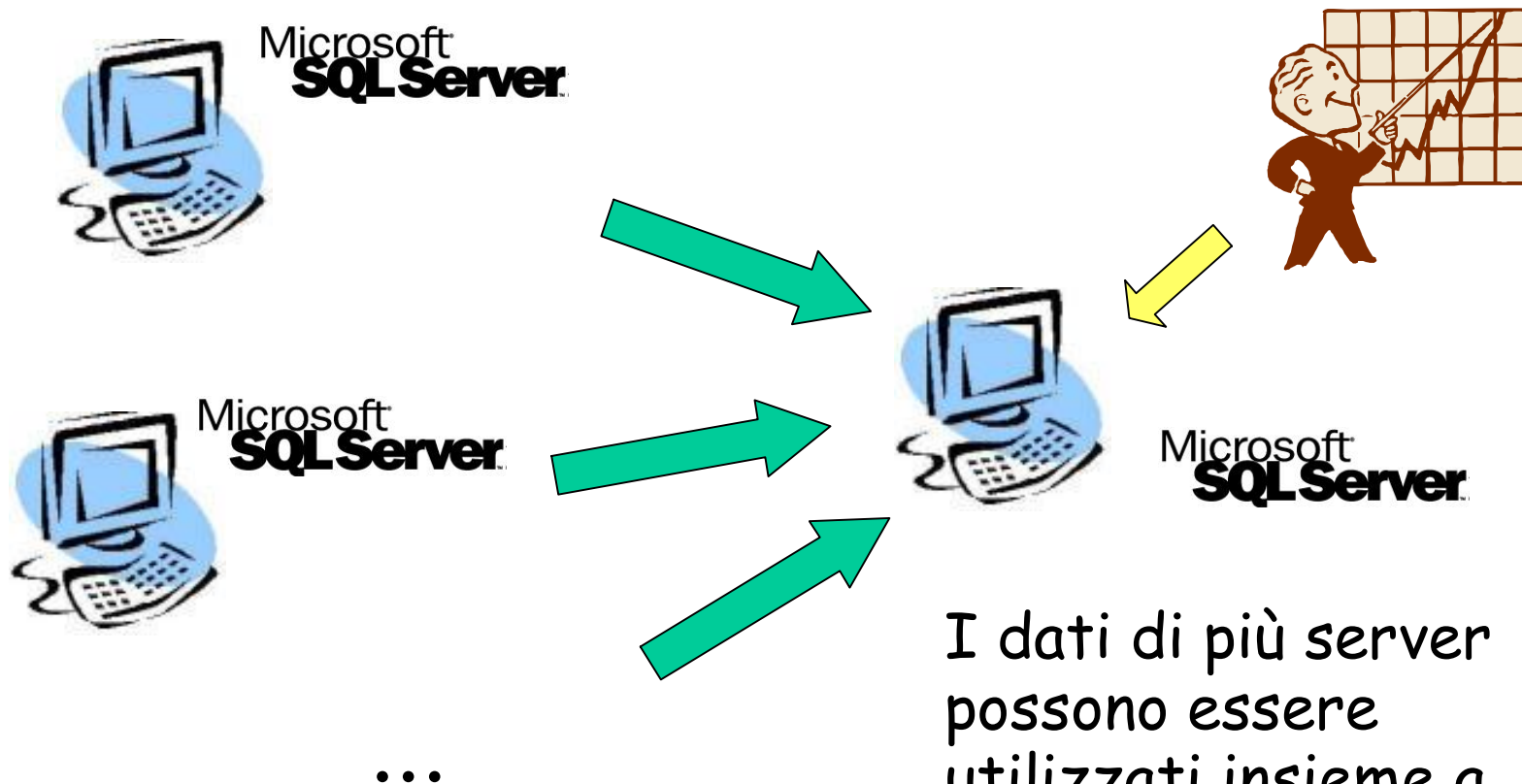
Caratteristiche tecnologiche/5

- Il server è un server Web MS Internet Information Server che rende disponibili le schermate dell'applicativo Metide su Internet;
- Sul server risiede l'applicazione sviluppata con le tecnologie C# ASP.NET;
- Tutti i dati sono immagazzinati dall'applicativo su un database MS SQL Server.

Microsoft
.net
Framework

Microsoft
SQL Server

Caratteristiche tecnologiche/6



I dati di più server
possono essere
utilizzati insieme a
scopo di
monitoraggio e
statistica

Caratteristiche tecnologiche/7

Il server centrale richiede:

- Sistema operativo Microsoft Windows 2000 server o superiore*;
- Microsoft Framework .net versione 1.1 o superiore*;
- MS SQL Server 2000 o superiore*.

*Per maggiori dettagli riferirsi alle specifiche tecniche