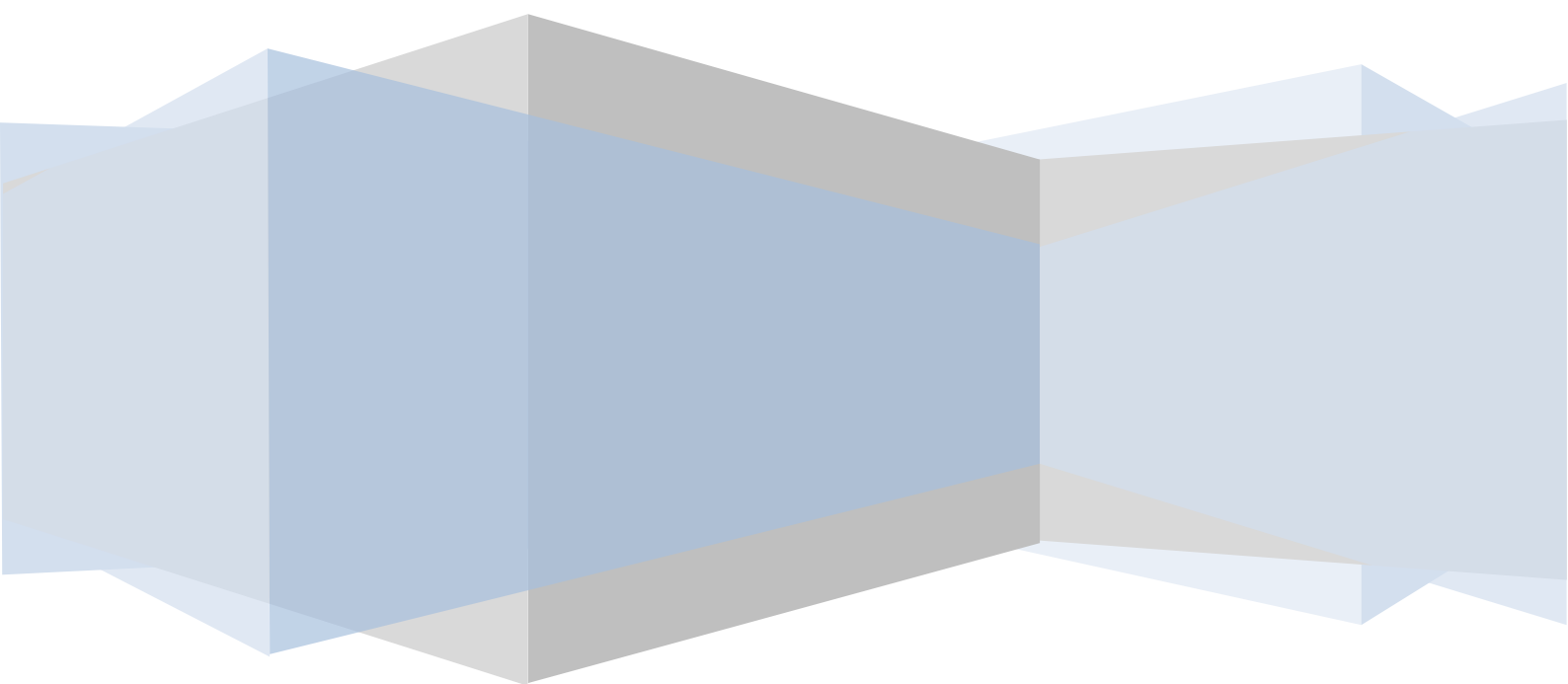


Una guida per un impatto politico

**La nostra conoscenza maturata migliora la
pratica attraverso un approccio tra agenzie e co-
produzione basati sulla cultura della qualità**



“Un impegno condiviso da parte di tutti coloro che sono coinvolti nel supportare l'esperienza dello studente per lavorare insieme e fornirgli il miglior servizio possibile”

**(Partecipanti incontri Nazionali
GEMS-Irlanda del Nord)**

Una nota dai Partner

Come partner del progetto NQCA, riteniamo che il lavoro tra agenzie sia fondamentale per garantire la qualità lungo l'intero percorso di formazione professionale di ogni individuo. Il progetto NQCA mira a raggiungere una migliore comprensione e impegno per la qualità. È importante che tutti i servizi che un cliente intraprende o affronta durante il proprio percorso di formazione professionale siano guidati dalla qualità e che vi sia un impegno condiviso tra i diversi servizi in relazione al cliente.

Come partner del progetto NQCA, viviamo ciò in cui crediamo e abbiamo stabilito i seguenti principi:

- Lo studente dovrebbe essere collocato al centro di tutto ciò che facciamo
- È necessario mantenere una comunicazione efficace tra tutte le principali parti interessate coinvolte nel percorso VET dello studente.
- Conoscenze e informazioni dovrebbero essere condivise con altri stakeholder chiave per supportare un processo decisionale positivo e incentrato sul cliente
- La valutazione dovrebbe svolgersi nel ruolo svolto dalla rete per sostenere il miglioramento della qualità
- Il nostro apprendimento dovrebbe essere condiviso con gli altri

Ringraziamenti

Il “Networking for Quality Culture and Assurance” (NQCA) è un progetto di partenariato strategico finanziato nell'ambito del programma Erasmus + e nasce come cooperazione tra Ballymun Job Center (IE), City of Turku (FI), Ciofs-FP (IT), Gems-NI (Regno Unito), Gsub (DE), HKIK (HU), MetropolisNet (rete europea) e Rinova (Regno Unito).

Le "Lacune pratico-politiche" e "Raccomandazioni" sono tratte dai Casi Studio condotti nei paesi partner. Senza i Casi Studio e il loro generoso sostegno, il nostro progetto non sarebbe stato possibile.

Tavola di Contenuti

1. Introduzione	4
1.1. Erasmus+ KA2	4
1.2. Il Progetto NQCA	4
2. Metodologia	7
3. Lacune pratico-politiche	10
3.1. Mancanza di Comunicazione	10
3.2. Mancanza di informazioni rilevanti	12
3.3. Mancanza di strutture flessibili e condizioni	13
4. Raccomandazioni	14
4.1. Ascoltare i clienti	14
4.2. Identificare i giusti canali di comunicazione e usare una lingua appropriata per fornire al tuo gruppo target informazioni aggiornate	15
4.3. Progettare programmi e servizi flessibili che soddisfano le esigenze e le condizioni di vita dei tuoi clienti	15
4.4. Catturare continuamente il feedback dei tuoi clienti e dei professionisti in prima linea	16
4.5. Creare gruppi tra diverse agenzie durante la progettazione di un programma o servizio	17
5. Strumenti del modello di rete tra Interagenzie NQCA	19
6. Appendici	23
A. Casi Studio	23
B. Informazioni sul progetto	27

1. Introduzione

1.1 Erasmus+ KA2

Erasmus + è il programma dell'Unione europea per l'istruzione, la formazione, la gioventù e lo sport. In esecuzione per sette anni (dal 2014 al 2020), Erasmus + mira a modernizzare l'istruzione, la formazione e il lavoro giovanile in tutta Europa. Il programma è aperto alle organizzazioni di ciascuno di questi settori, tra cui l'istruzione scolastica, l'istruzione superiore e superiore, l'educazione degli adulti e il settore giovanile.

Il progetto NQCA è finanziato nell'ambito di Erasmus + Azione chiave 2: cooperazione per l'innovazione e scambio di buone pratiche nel campo dell'IFP (Istruzione e Formazione Professionale). Questa azione consiste nel consentire alle organizzazioni di lavorare insieme al fine di migliorare la fornitura di servizi agli studenti attraverso la condivisione di pratiche innovative.

1.2 Il Progetto NQCA

Il progetto NQCA mira a promuovere e coltivare un'autentica cultura della garanzia della qualità attraverso il percorso del singolo studente / cliente, attraverso la sintesi di una vasta gamma di organizzazioni a livello europeo. Il progetto NQCA è dedicato alla progettazione, allo sviluppo, all'implementazione e al mantenimento di un modello di lavoro tra agenzie che si concentra sulla cultura della qualità e sull'assicurazione di questa in tutto il percorso IFP.

Gli otto partner dei sei paesi partecipanti hanno adattato e sviluppato il modello di Networking for Quality Assurance (NQA) per il progetto NQCA, al fine di garantirne la pertinenza in un più ampio percorso di IFP. Ai fini attuali, il percorso di IFP può essere definito come qualcosa che include orientamento

professionale o referenze nei programmi di formazione professionale, e formazione continua sul posto di lavoro in seguito alla formazione professionale. Mentre il precedente progetto NQA ha identificato che la qualità tende ad esistere nell'ambito della fornitura di servizi, ha sottolineato che la qualità può essere significativamente ridotta durante i principali punti di transizione durante il percorso di formazione professionale del cliente. L'approccio tra agenzie proposto mira a rafforzare il legame tra le parti interessate, in particolare in relazione agli obiettivi condivisi e alla fiducia, e sviluppare una cultura della qualità che sarà perseguita da una serie di parti interessate che rappresentano varie fasi del percorso di IFP.

I risultati del progetto saranno stati informati e realizzati da una serie di organizzazioni di parti interessate. I partecipanti, inclusi i partner, le organizzazioni di reti tra agenzie locali e nazionali e, naturalmente, i discenti / clienti, contribuiranno tutti allo sviluppo di questo progetto.

- **Impatto dello studente:** la qualità sosterrà l'intero percorso di IFP del discente / cliente, ponendo lo studente al centro del percorso stesso.
- **Organizzazioni partecipanti:** sviluppo del lavoro tra agenzia e della cultura della qualità, consentendo approcci di tipo bottom-up alla garanzia della qualità, creando aree geografiche riconosciute dal marchio di qualità NQA.
- **Responsabili politici:** migliorare i canali di comunicazione tra l'approccio dal basso verso l'alto e l'approccio politico top-down, per ridurre il divario tra politica e prassi e consentire l'esistenza di una cultura della qualità all'interno del ciclo di qualità completo.
- La valutazione del NQA ha rilevato che molti partner / parti interessate non erano a conoscenza della necessità di un forum per discutere della garanzia della qualità e del IFP. NQCA mira a raggiungere questo tipo di

impatto su larga scala attraverso la creazione di tali forum e reti tra le agenzie al fine di supportare le organizzazioni a comprendere / migliorare la qualità del IFP.

- NQCA cerca di avere un impatto duraturo a lungo termine su partner e stakeholder in quanto influenzerà valori, credenze e comportamenti ed è un modello trasferibile a molte situazioni, contesti e altri settori. Una migliore cooperazione tra le parti interessate porterà a un miglioramento della qualità in tutto il percorso del IFP, con buone ricadute per le persone poco qualificate e per i disoccupati.

2. Metodologia

In seno al NQCA, si ritiene che per l'intero percorso di IFP sia necessario un impegno consapevole verso la qualità; altrimenti il buon lavoro svolto a vantaggio del cliente dall'organizzazione precedente potrebbe potenzialmente andare perso. Ci sono una serie di percorsi interni ed esterni alla formazione, quindi ogni passo lungo tali percorsi deve essere contraddistinto dalla qualità.

Considerando quanto segue:

Un servizio di orientamento desidera sapere che la formazione a cui possono rivolgersi i propri clienti è focalizzata sulla qualità. Il fornitore di formazione desidera sapere se il datore di lavoro con cui i suoi clienti possono iniziare a lavorare si concentra sulla qualità. Una volta completato il corso, c'è continuità tra i servizi? Come fa il cliente a sapere quale passo compiere?

Affrontando le domande di cui sopra è evidente che è necessaria un'esperienza di qualità lungo l'intero percorso di formazione professionale per il cliente. Bisogna coltivare la consapevolezza che un corso di IFP è solo un passo in un viaggio più lungo. I servizi di orientamento devono fornire i giusti consigli e supporto, i corsi di formazione devono contenere i giusti contenuti, forniti dal formatore giusto, e il lavoro stesso deve essere quello giusto per l'individuo che ha attraversato questo viaggio; altrimenti, il cliente / discente potrebbe cadere da questo sistema in una qualsiasi di queste fasi. Una volta che lo staff di tutte queste organizzazioni si è impegnato per la qualità, i risultati verranno filtrati attraverso l'intera organizzazione e, in ultima analisi, allo studente / cliente.

Questo esempio dimostra che il modello di rete tra agenzie NQCA si ispira al concetto di interazione tra agenzie e alla creazione di una cultura della qualità all'interno del più ampio percorso di IFP.

Il lavoro tra agenzie:

Il lavoro di interazione coinvolge più di un'agenzia / organizzazione che lavora insieme in modo pianificato e formale, piuttosto che attraverso una rete informale (sebbene quest'ultima possa supportare e sviluppare la prima). Questo può essere a livello strategico o operativo (Lloyd et al., 2001).

La nostra idea di Cultura della Qualità:

“La cultura della qualità doveva essere posseduta da tutti i livelli dell'organizzazione”

(GEMS, Irlanda del Nord)

La cultura della qualità si riferisce a una cultura organizzativa che intende migliorare la qualità in modo permanente ed è caratterizzata da due elementi distinti:

1. Un elemento culturale / psicologico di valori condivisi, convinzioni, aspettative e impegno verso la qualità.
2. Un elemento strutturale / manageriale con processi definiti che migliorano la qualità e mirano a coordinare gli sforzi individuali.

Modello di rete tra agenzie NQCA:

Durante tutta la durata del progetto NQCA, **il modello di rete tra agenzie NQCA** è stato elaborato e testato attraverso riunioni condotte con membri diversi del gruppo delle agenzie interagenti in tale percorso. In totale, ciascun partner ha implementato:

- 6 **riunioni** di agenzie locali con professionisti di diverse organizzazioni
- 4 **incontri** degli studenti con clienti / studenti di un servizio specifico
- 3 **incontri** nazionali con i responsabili politici di programmi specifici

Le lacune e le raccomandazioni sulla pratica politica identificate sono emerse come risultato di questo lavoro. Inoltre è stato sviluppato anche il marchio di qualità NQCA.

3. Lacune Pratiche-Politiche

Le lacune pratiche-politiche si riferiscono alle differenze tra politica (regolamento sulla carta) e le pratiche nella vita reale. Le riunioni con gli studenti durante il progetto NQCA hanno indicato che le politiche che non soddisfano i bisogni degli studenti stanno causando frustrazione, pressione finanziaria, esclusione strutturale, confusione e una paura generale per il futuro. Le lacune tipiche emerse, sono delineate di seguito e esempi di tali casi possono essere visti nell'Appendice A.

3.1 Mancanza di Comunicazione:

La mancanza di comunicazione è un argomento di elevata rilevanza, discusso universalmente dagli studenti, dagli stakeholder di prima linea e dai responsabili politici in tutto il progetto NQCA. La mancanza di comunicazione può essere suddivisa in tre diverse categorie

3.1.1 Problemi di comunicazione a causa di incomprensione culturale in senso geografico

La parola "cultura" ha significati diversi e viene utilizzata in diversi contesti. La cultura riflette uno stile di vita e di costumi che sono condivisi da quelli di una data società. La cultura fornisce all'individuo consapevolezza della propria identità, delle proprie radici, delle proprie origini, dando anche la sensazione di appartenere a una determinata società (Luka et al., 2013).

In genere, una politica viene sviluppata dalla prospettiva culturale del paese. Ciò non porta a confusione o irritazione fintanto che la politica è rivolta solo a coloro che hanno familiarità con la cultura da cui proviene la politica. Le difficoltà sorgono, tuttavia, se le persone interessate dalla politica sono nuove

per la cultura da cui si è evoluta la politica. In questo caso, tali individui potrebbero non avere familiarità con le regole e i concetti specifici che sono ben noti e accettati dalla società data. L'esperienza suggerisce che maggiore è la differenza tra i valori della cultura nazionale di un individuo rispetto a quella della cultura politica, più è probabile che nascano incomprensioni nella comunicazione.

3.1.2 Problemi di comunicazione tra le politiche, i dipartimenti governativi e le organizzazioni di attuazione del programma

Il progetto NQCA ha identificato che diverse politiche e dipartimenti governativi hanno diverse filosofie e valori che li tengono insieme, creano la loro immagine di sé e comunicano questo al mondo esterno (ad esempio, la prima filosofia di lavoro e la filosofia dell'istruzione primaria). Queste differenze sono evidenti anche tra organizzazioni e fornitori di formazione che implementano programmi, nei diversi modi in cui il personale interagisce con lo stesso gruppo target. Il progetto NQCA ha identificato l'impatto negativo che emerge quando politiche diverse non possono allineare o armonizzare i loro servizi. Ciò rende impossibile per gli studenti di sperimentare tutto il potenziale dei servizi, ottenuto attraverso un approccio olistico al servizio.

3.1.3 Problemi di comunicazione tra diversi livelli (responsabili politici, fornitori di servizi e clienti)

Spesso, i servizi specifici sono progettati attraverso i responsabili delle politiche, senza legami con il fornitore di servizi / operatore o con un target di clienti. Questo tipo di strategia di comunicazione a senso unico può essere inefficace nel catturare le esigenze dei clienti prima dell'implementazione del servizio. Spesso queste esigenze si realizzano solo durante l'implementazione del servizio poiché è la prima volta che avviene la comunicazione tra il fornitore

di servizi e il responsabile della politica. In questo caso, il feedback viene spesso richiesto con mezzi limitati attraverso rapporti scritti o questionari pre-formati.

"Gli studenti hanno segnalato una mancanza di comunicazione reale con i responsabili politici; nello specifico sentono la mancanza di un ascolto attivo da parte dei responsabili delle politiche sui loro reali bisogni e idee. I politici sono considerati degli "showmen" che fingono di ascoltare le persone comuni, ma in realtà si limitano a organizzare i propri affari. Un esempio per sostenere tale affermazione: è quasi impossibile per loro partecipare alle attività di mobilità perché la maggior parte degli studenti non può permettersi di anticipare i costi come previsto; possono realizzare tali "sogni" solo grazie agli erogatori di IFP "(Ciofs-FP, Italia)

"Le politiche del DSP sono troppo rigide e mancano dell'elemento umano". Chi stabilisce le politiche è troppo lontano dall'individuo. Ciò porta a decisioni dure e irragionevoli che causano problemi significativi ai clienti e difficoltà per il personale "(Ballymun Job Center, Irlanda).

3.2 Mancanza di Informazioni rilevanti

Nel mondo di oggi riceviamo costantemente enormi quantità di informazioni utilizzando diversi canali. Tuttavia, in base ai feedback raccolti durante le riunioni del progetto NQCA, è stata segnalata una mancanza di informazioni, in particolare da parte di clienti / studenti. I clienti hanno riferito che è difficile per loro trovare informazioni corrette e aggiornate. In genere, le modalità di comunicazione delle amministrazioni politiche non corrispondono a quelle dei clienti. Diverse organizzazioni in tutto il progetto NQCA hanno notato che i

clienti dimostrano una mancanza di conoscenza dei servizi e delle opportunità a loro disposizione, in quanto le informazioni che ricevono non sono chiare e possono essere facilmente interpretate erroneamente. Il risultato è che i clienti spesso si sentono frustrati e demotivati.

"C'è una mancanza di chiarezza e uniformità in tutta la fornitura. Questo porta a confusione da parte dei clienti "(Ballymun Job Center, Irlanda)

3.3 Mancanza di strutture e condizioni per fondi flessibili

Durante tutto il progetto NQCA, le lacune nelle pratiche politiche sono state discusse in modo particolare dai fornitori di servizi (gruppi tra agenzie). I gruppi di interazioni riportano che i finanziamenti non sempre si adattano alle esigenze dei clienti e spesso c'è confusione riguardo alle condizioni di finanziamento. Questo può essere visto nell'esempio della creazione di programmi che non coinvolge chi eroga formazione durante tutto il percorso.

"Una delle maggiori problematiche legate alle questioni politiche in relazione al progetto" dal vivo" su cui basiamo il nostro progetto NQCA è l'opportunità di lavorare con clienti che sono vicini al fenomeno della disoccupazione, laddove sono obbligati a intraprendere il "Programma Steps to Success" del governo. Attualmente, a discrezione dell'Ufficiale del Jobs and Benefits Agency sul cliente, c'è un'opzione di un ritardo di 90 giorni nel passaggio del cliente al "Programma Steps to Success". Questo non è sufficiente perché il programma funzioni in modo significativo con un cliente che potrebbe avere esigenze e ostacoli complessi e ha bisogno di assistenza personalizzata per passare da una disoccupazione di lunga durata ad un'occupazione sostenibile. Gli incontri tra agenzie hanno stabilito che si trattava di un problema che avrebbe richiesto un cambiamento di politica; cioè l'accesso a servizi basati sull'intervento migliore per soddisfare le esigenze dei clienti, non lo stato delle loro prestazioni ".

(GEMS, Irlanda del Nord)

4. Raccomandazioni

Di seguito è riportato un elenco di raccomandazioni, creato per evitare le trappole delle lacune nelle pratiche politiche in modo pratico ed efficiente:

4.1. Ascoltare i clienti

Non c'è nulla di più efficace nel migliorare la qualità dei programmi o dei servizi organizzativi che ascoltare veramente i tuoi clienti. Non solo "ascoltare" ciò che dicono i clienti, ma impegnarsi in un ascolto attivo e concentrato. Questa è una distinzione importante e una scoperta chiave del progetto NQCA; i clienti spesso percepiscono che nessuno li sta ascoltando. Gli Agenti non possono indovinare o stabilire ciò che è meglio per un cliente, l'unico modo per determinare ciò è parlare direttamente con loro.

Per migliorare la situazione di un cliente / studente in modo sostenibile, è necessaria una comunicazione continua per determinare quali sono le esigenze del cliente e quali ostacoli si trovano ad affrontare. Raccogliere feedback e ascoltare le esigenze dei tuoi clienti non costa molto e agirà solo per migliorare i programmi ei servizi della tua organizzazione. Il feedback dovrebbe essere riconosciuto e attuato in quanto consente ai clienti di sentirsi apprezzati e apprezzati. Senza essere ascoltati, i clienti possono sentirsi frustrati e demotivati.

"È proficuo se in seguito si ha una nuova speranza di consultazione"

"È importante ottenere nuove energie per la strada da percorrere"

(Rifugiati durante una riunione dello studente a Berlino)

4.2. Identifica i giusti canali di comunicazione e usa una lingua appropriata per fornire al tuo gruppo di riferimento informazioni aggiornate

Garantire che i canali di comunicazione corretti siano utilizzati per comunicare le informazioni ai clienti è essenziale per creare e mantenere un'accurata implementazione di programmi o servizi. Forse è utile testare la propria strategia di comunicazione su un piccolo gruppo di clienti, prima di adottarlo nel tuo programma, e adattarlo a seconda del feedback che ricevi. È anche importante ricordare di usare un linguaggio chiaro e di facile comprensione durante la comunicazione con i clienti. Il progetto NQCA ha identificato diversi canali di comunicazione da servizio a cliente che ha individuato come particolarmente utili:

- Offrire sessioni informative a piccoli gruppi di clienti alla volta
- Stabilire punti di informazione pubblica
- Garantire che i siti Web delle organizzazioni contengano informazioni aggiornate
- Fornire alle parti interessate informazioni pertinenti e ben preparate, che possono essere facilmente distribuite ai clienti.

"Va bene se la gente parla lentamente e dedica del tempo alle mie domande".

(Rifugiato durante un incontro di formazione a Berlino)

4.3. Progetta programmi e servizi flessibili che soddisfano le esigenze e le condizioni di vita dei tuoi clienti

Per tutta la durata del progetto NQCA, sono stati identificati diversi programmi che non consideravano le esigenze del cliente e si basavano interamente sullo stato di benefici del cliente. Spesso, in tali situazioni, i clienti non sono autorizzati a partecipare a corsi e programmi di formazione e sviluppo di durata superiore a un numero specifico di giorni, indipendentemente dai potenziali

benefici per il reinserimento e il progresso del cliente. Questo progetto, quindi, raccomanda vivamente un cambiamento di politica verso programmi che promuovano l'accesso ai servizi sulla base del miglior intervento in base alle esigenze del cliente, piuttosto che i servizi che si basano sul sistema di benefici.

Il progetto NQCA ha anche identificato servizi che non considerano le condizioni di vita dei loro clienti. Con l'obiettivo finale di reintegrazione dei clienti, i servizi devono considerare ed essere flessibili per le condizioni di vita (ambiente di vita, situazione di vita, stile di vita, ecc.) dei loro clienti. In pratica, ciò richiede che i servizi (ad es. Corsi di formazione) vengano creati in modo tale da accogliere il gruppo di clienti specifico, ad es. i genitori single richiedono maggiore flessibilità per la frequenza e una maggiore comprensione della disponibilità e delle esigenze dei bambini.

"Le persone vengono attratte dai corsi che sono appropriati per loro ma vengono inseriti in corsi che non sono loro adatti. Ciò è frustrante per il cliente, può portare al fallimento e rallentare il percorso " (Ballymun Job Center, Irlanda)

4.4 Rilevare continuamente il feedback dei propri clienti e dei professionisti in prima linea

Al fine di sviluppare programmi e servizi di alta qualità, è importante avere una comprensione del proprio gruppo di clienti. Analogamente alla raccomandazione 4.1, si raccomanda di contattare regolarmente i clienti per valutare i loro problemi e le relative barriere. Per acquisire queste informazioni è possibile utilizzare strumenti orientati al gruppo target (come sondaggi, brevi sessioni di feedback, colloqui bilaterali, ecc.).

Si raccomanda inoltre di istituire "hotline esperte". Queste hotline possono fungere da canale di comunicazione dai professionisti dell'implementazione del

programma, a quelli a livello politico, condividendo informazioni aggiornate pertinenti e le dovute risposte. I professionisti in prima linea dovrebbero fornire un feedback continuo per migliorare la qualità dei programmi e l'erogazione dei servizi.

"È necessario affidarsi al personale delegato e rispettare il loro ruolo professionale"
(Gruppo inter-agenzia Ballymun, Dublino)

4.5 Creare gruppi tra agenzie durante la progettazione di un programma o servizio

L'approccio tra agenzie (vedi Sezione 2) è, dal punto di vista del progetto, il metodo più adatto per fornire un servizio a persone con problemi multipli e correlati. L'approccio tra agenzie opera con diversi stakeholder (ognuno dei quali lavora con il gruppo di riferimento) lavorando insieme in modo pianificato e formale. Questo approccio è più adatto per la comunicazione e il processo decisionale durante le fasi di progettazione e implementazione del programma. L'uso dell'approccio tra agenzie può ridurre la frammentazione delle politiche e dei servizi (un divario tra prassi e procedimenti identificati). Per ottenere i migliori risultati, l'approccio dovrebbe essere inserito nella cultura di ciascuna organizzazione membro.

5. Strumenti del modello di rete tra agenzie NQCA

NQCA Linee guida tra agenzie e Pacchetto Risorse

Questo modello tra agenzie e il pacchetto di risorse, sviluppati durante il progetto NQA, sono stati adattati e sviluppati come parte del progetto NQCA in modo da garantirne la pertinenza in un più ampio percorso di IFP. Ciò fornisce un modo di lavorare a livello di formazione, locale, regionale e nazionale che mira a sviluppare e incoraggiare *la cultura della qualità*. Le Linee guida per il gruppo di Agenzie e il Resource Pack di NQCA possono essere consultati su [02-NQCA-IO1Guidelines-and-Resource-Pack-IT.pdf](#)

Modelli per le riunioni delle parti interessate:

Al fine di promuovere la gestione formale e sistematica delle riunioni tra agenzie, i modelli NQCA sono stati ideati in modo tale che le informazioni possano essere acquisite in modo sistematico da una riunione all'altra. Esempi e modelli possono essere visti su.

[03-NQCA-Agenda-Template-for-Learner-Meeting-IT.pdf](#)

[04-NQCA-Agenda-Template-Local-Interagency-Group-Meeting-IT.pdf](#)

[05-NQCA-Agenda-Template-National-Group-Meeting-IT.pdf](#)

[06-Learner-Questionnaire-Final-IT.pdf](#)

[07-Interagency-Meeting-Consultation-for-Social-Evaluation-IT.pdf](#)

[08-National-Meeting-Questions-IT.pdf](#)

Questionari sul ritorno degli investimenti sociali

Al fine di raccogliere le informazioni rilevanti, le valutazioni e la raccolta di feedback (identificare gli stakeholder e scoprire cosa è cambiato per loro come risultato del progetto e cosa è successo per creare questo cambiamento), il progetto ha utilizzato la metodologia SROI. Un modello di questionario può essere visto su. [09-Toolkit-Social-Impact-Assessment-Framework-IT.pdf](#)

Etichetta di qualità:

Quando pensiamo alla qualità, spesso pensiamo a standard che possono essere identificati da un marchio o un'etichetta di qualità. Questi sono immediatamente riconoscibili e creano un senso di riconoscimento e fiducia che un prodotto o un servizio ha incontrato uno standard di qualità. Vogliamo che l'etichetta di qualità QA della rete diventi sinonimo di networking per la garanzia della qualità e la cultura della qualità e che venga riconosciuta come dimostrazione del fatto che le organizzazioni e le istituzioni che lo espongono si impegnano a creare reti per la garanzia della qualità e la cultura della qualità. Uno degli obiettivi del nostro lavoro è lo sviluppo e l'integrazione del QA della rete come marchio di qualità che le parti interessate nei nostri paesi partner e in definitiva in tutta Europa adottano e convalidano come marchio di qualità; avere il marchio di qualità QA della rete dimostrerà che le organizzazioni e le istituzioni comprendono il valore di abbracciare una cultura della qualità e il conseguente miglioramento dei risultati degli studenti nell'istruzione e formazione

professionale. È possibile iscriversi al marchio di qualità tramite il seguente link

[Quality Label](#)

Formazione territoriale

Nel corso del progetto NQCA, a ciascun paese partner è stato richiesto di realizzare 2 workshop di formazione locali volti a informare e promuovere il lavoro di agenzie di lavoro con agenzie locali. I materiali di formazione consistevano in moduli sviluppati come parte del programma di Master Training (come visto sopra). Lo sviluppo di moduli separati aveva lo scopo di consentire ai facilitatori della formazione di scegliere il contenuto che ritenevano più pertinente per il loro gruppo di formazione di destinazione in base alle esigenze culturali del gruppo, alla comprensione / esperienza precedente, allo scopo o ai servizi del gruppo ecc. , un gruppo di studenti può trarre beneficio dal Modulo 2 su "Modalità di lavoro tra Agenzie", ma un gruppo con una significativa esperienza nel settore del lavoro tra agenzie non lo farebbe. Pertanto, il contenuto della formazione locale deve essere ottimizzato per soddisfare le esigenze di ogni specifico gruppo di studenti. È importante che tutta la formazione includa un forte facilitatore che sia consapevole delle esigenze del gruppo, possa mettere a punto materiali di formazione per soddisfare tali esigenze e amministrare un'esperienza di apprendimento di gruppo informativa e coinvolgente. La fase di formazione e il materiale relativo possono essere visionati su.

To access the training lesson and the training material please contact Martina Keogh at Ballymun Job Centre at keoghm@bmunjob.ie

6. Appendici

Appendice A: Casi Studio: lacune nelle politiche-pratiche

Caso Studio	Il processo di attivazione per studenti disoccupati (in particolare i clienti di JST) a Dublino, Irlanda
Gruppo di Riferimento	<p>Clienti del pagamento transitorio di chi cerca lavoro</p> <p>Il pagamento transitorio del candidato in cerca di lavoro è un accordo speciale nell'ambito del regime di ricerca di impiego (JA) che mira a sostenere i genitori soli nel lavoro mentre hanno bambini piccoli. Il pagamento è noto come JST. Il pagamento è disponibile per le persone che non convivono e il cui figlio minore ha un'età compresa tra 7 e 13 anni.</p> <p>I destinatari del JST sono esentati dalle condizioni JA che richiedono loro di essere disponibili e cercano sinceramente un lavoro a tempo pieno. Sono inoltre esenti dalla regola "7 su 7" e possono lavorare su qualsiasi modello e ancora ricevere il pagamento in base a un test di mezzi. Possono anche passare all'istruzione e / o al lavoro, anche nel mondo del lavoro part-time e riceveranno comunque il pagamento, subordinatamente a un test idoneo a rilevarne i mezzi.</p> <p>Tutti i destinatari del JST devono iscriversi presso il Servizio "Intreo" di Dipartimento.</p> <p>Fonte: http://www.welfare.ie/en/Pages/Jobseekers-Transitional-Payment.aspx</p>
Organizzazioni interessate coinvolte	The Department of Social Protection (Intreo), Local Employment Services/ Ballymun Job Centre, SOLAS, CDETB, Private Training Providers, Community Employment Providers, DCU in the community, SICAP, Ballymun Adult Read and Write Scheme, Ballymun Regional Youth Resource (BRYR), Whitehall College and Plunkett College.
Riepilogo	<p>Gli studenti che ricevono il pagamento per il pagamento della famiglia monoparentale (OPFP) saranno automaticamente trasferiti al pagamento JST dal Dipartimento della Protezione Sociale (DSP) quando il loro figlio più piccolo raggiunge la fascia di età compresa tra 7 e 13 anni.</p> <p>Lo studente ha ricevuto una lettera per informarli che questo processo aveva avuto luogo e che era stato invitato a partecipare a una sessione informativa di gruppo nel proprio centro locale Intreo.</p> <p>Sono state inviate lettere agli studenti per invitarli alla Sessione di informazioni di gruppo (GI), con altri studenti che ricevono lo stesso pagamento.</p>

Alcuni degli studenti che lavoravano a tempo parziale sono stati invitati a partecipare a una riunione individuale con un funzionario del caso per discutere di opzioni finanziarie come il pagamento del supplemento di reddito familiare (FIS).

Sfortunatamente, poiché gli studenti non erano una priorità per il DSP, non hanno ricevuto ulteriori informazioni e, pertanto, non hanno svolto alcun servizio se non attraverso l'auto-segnalazione.

Dalle nostre riunioni degli studenti, abbiamo imparato:

- C'era molta paura che i pagamenti degli studenti sarebbero stati tagliati nell'ambito del nuovo regime di pagamento.
- C'era anche il timore che gli studenti fossero costretti a fare qualcosa per cui non erano pronti.
- Gli studenti non hanno compreso le informazioni che sono state loro fornite durante la sessione informativa di gruppo e nelle lettere che hanno ricevuto.
- Un sacco di informazioni che gli studenti hanno ricevuto sono avvenute attraverso il "passaparola" da persone nella stessa situazione. Spesso, queste informazioni erano sbagliate in relazione al pagamento e alle opzioni disponibili per gli studenti.
- Gli studenti di pagamento JST sono un gruppo molto diversificato, con molti che richiedono molto sostegno e incoraggiamento a rientrare nella formazione, istruzione e impiego.
- Alcuni degli studenti coinvolti nell'erogazione della JST hanno perso tempo per essere autorizzati a migliorare le proprie competenze pur essendo esenti dalle condizioni JA poiché il loro figlio più giovane aveva compiuto 14 anni.

Dalle riunioni tra Agenzie, abbiamo imparato:

- Che c'era molta confusione e nessuno sapeva davvero dell'erogazione del JST.
- Dopo che il gruppo di agenzie ha ascoltato la presentazione che è stata consegnata agli studenti, anch'esso ha rilevato le informazioni difficili da capire.
- Il gruppo tra agenzie ha espresso la propria frustrazione di non disporre delle informazioni necessarie per comunicare in modo efficace con i clienti quando il pagamento è stato modificato.
- Alcuni degli attuali programmi gestiti dalle organizzazioni del gruppo tra agenzie potrebbero dover essere personalizzati per soddisfare le esigenze di questo nuovo gruppo di studenti. Questo potrebbe essere stato preso in considerazione durante la fase di progettazione del programma, se le agenzie avessero avuto accesso alle informazioni.
- Il nostro gruppo tra agenzie ha molte abilità preziose e varie e

	<p>funziona molto bene. Rispetta e crede che tutte le agenzie coinvolte avranno gli interessi degli studenti al centro di tutte le azioni, portando lo studente a un percorso di IFP guidato dalla qualità.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il gruppo di agenzie ha molte opportunità perché questi clienti partecipino. • Il gruppo di agenzie vorrebbe continuare a lavorare insieme per garantire che tutti gli studenti ricevano un percorso di formazione professionale di qualità.
Raccomandazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Gli studenti della JST dovrebbero e devono essere inseriti in una lista di priorità. Laddove il DSP non ha la capacità di facilitare questo, dovrebbe essere fatto riferimento al LES. • Prima di modificare o implementare nuove politiche, i forum degli studenti dovrebbero essere utilizzati per catturare le domande, i timori e le speranze che gli studenti avranno quando vengono apportate modifiche ai pagamenti / alle regole. È molto importante utilizzare un buon facilitatore per acquisire queste informazioni. • Quando i pagamenti DSP vengono modificati per i clienti, tutte le agenzie di supporto devono essere informate delle regole di pagamento. • Se possibile a livello locale, le agenzie dovrebbero essere riunite per ricevere la stessa presentazione che verrà presentata agli studenti. Ciò garantirà che lo studente riceva informazioni chiare e corrette da tutte le agenzie con le quali si impegnano. • Assicurare che tutte le agenzie che lavorano con gli studenti abbiano Networking e Qualità Interagenti come parte degli Indicatori di prestazione di tutti gli staff. Questo dovrebbe comporre la cultura della qualità dell'organizzazione. • Ascoltare gli studenti e le agenzie che stanno implementando le politiche; sono le persone che conoscono le barriere e le insidie che possono verificarsi. Garantire che siano in atto politiche di comunicazione chiare con tutti coloro che sono coinvolti nel percorso dello studente contribuirà a ridurre e rimuovere potenziali lacune nelle prassi politiche.

Caso Studio	DUL Dote Unica Lavoro (opera Unique Dowry) – IFP- Percorso finanziato dalla Regione Lombardia, che comprende sia attività di formazione che servizi di collocamento. (Regione Lombardia, Italia)
Target Group	<p>Cittadini non occupati, disoccupati, occupati, compresi quelli appartenenti alla polizia, residenti e / o domiciliati o provenienti da unità / attività produttive situate in Lombardia</p> <p>In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • giovani disoccupati, residenti o domiciliati in Lombardia da 15 a 29 anni; • disoccupati, dai trent'anni indipendentemente dalla categoria professionale posseduta prima della perdita del posto di lavoro, • cittadini non immediatamente occupabili / ad alto rischio di esclusione sociale
Organizzazioni interessate e coinvolte	L'obiettivo principale di questo percorso di IFP è quello di fornire ai cittadini l'accompagnamento per la qualificazione, la riqualificazione, la ricerca di lavoro e, di conseguenza, la promozione di un alto livello di occupazione che favorisca la coesione sociale e territoriale. Pertanto le aziende, le agenzie di collocamento, i centri per l'impiego, la pubblica amministrazione / le autorità (comuni, province, regioni) sono parti interessate nell'intero processo e per raggiungere i risultati dei servizi
Riepilogo	<p>Al fine di aumentare l'occupazione e l'occupabilità, "Dote Unica lavoro" ha consentito ai cittadini di beneficiare di più servizi di collocamento e / o di formazione in base al gruppo di riferimento / alla gamma di intensità di aiuto richiesto. Tutti i servizi sono orientati all'occupazione e / o orientati allo sviluppo di competenze professionali. Nel corso degli anni "Dote Unica lavoro" si è rivelata particolarmente efficace nelle fase transitorie, garantendo continuità di servizio a supporto delle persone in cerca di lavoro.</p> <p>Definizione del Percorso</p> <p>I cittadini, a seconda del grado di intensità di aiuto richiesto, hanno accesso a una dote che è un bilancio specifico, entro i limiti dei quali concordano, insieme a un operatore accreditato, i servizi che rispondono alle loro esigenze di occupazione e / o qualificazione. L'operatore, a titolo gratuito, deve fornire ai beneficiari i servizi di base necessari per comprendere le caratteristiche e le esigenze della persona. L'operatore e il beneficiario progettano congiuntamente il Piano di Intervento Personalizzato (PIP). I Beneficiari non devono contribuire finanziariamente alla Dowry, né l'operatore può ricevere altri finanziamenti per coprire le stesse unità di costo già finanziate dalla Regione Lombardia.</p> <p>Al fine di aumentare l'occupazione e l'occupabilità, "Dote Unica lavoro" ha consentito ai cittadini di beneficiare di più servizi di collocamento e / o di formazione in base al gruppo di dote / alla gamma di intensità di aiuto</p>

richiesto. Tutti i servizi sono orientati all'occupazione e / o orientati allo sviluppo di competenze professionali. Nel corso degli anni "Dote Unica lavoro" si è rivelata particolarmente efficace per il trasferimento, garantendo continuità di servizio a supporto delle persone in cerca di lavoro.

Una volta verificati i requisiti dei cittadini, l'operatore deve anche supportare il loro profilo all'interno del sistema di informazione. Tale definizione si basa sulle caratteristiche di ciascun beneficiario (stato / distanza lavorativa dal mercato del lavoro, istruzione, sesso, età, indicatore della situazione economica) e definisce automaticamente la propria appartenenza a uno dei seguenti gruppi / gamma di intensità di aiuto

Gruppo/Gamma 1

"bassa intensità di supporto" include persone capaci di rientrare essi stessi nel mercato del lavoro autonomamente e richiedono dunque il minimo supporto;

Gruppo/Gamma 2

"media intensità di supporto" include persone che necessitano di servizi intensivi per il collocamento o il trasferimento nel mercato del lavoro;

Gruppo/Gamma 3

"alta intensità di supporto" include persone che necessitano di servizi intensivi per medio / lungo periodo e forte supporto individuale per il collocamento o il trasferimento nel mercato del lavoro;

Gruppo/Gamma 3 Plus

"alta intensità di sostegno - svantaggio" include le persone con caratteristiche particolarmente deboli rispetto al mercato del lavoro e quindi richiedono servizi intensivi di politica attiva, compreso un valore complessivo breve e / o formativo nell'esperienza lavorativa;

Gruppo/Gamma 4

"altri aiuti" comprendono persone che necessitano di servizi finalizzati alla riqualificazione professionale e all'occupabilità

Tipi di servizi possibili da fornire

A) Servizi di base - Ricezione e accesso ai servizi:

- intervista specialistica
- definizione del percorso

B) Benvenuto e orientamento:

	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione delle competenze / analisi delle tendenze e attitudini all'imprenditorialità • Creazione della rete di supporto • Orientamento e formazione alla ricerca di lavoro • accompagnamento continuo <p>C) Consolidamento delle competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coaching Tutoring e supporto alla formazione / esperienza lavorativa • Certificazione delle competenze • Promozione della conoscenza nella gestione dell'impresa <ul style="list-style-type: none"> • Formazione <p>D) Job placement - Inserimento e inizio lavoro</p> <p>E) Altri servizi</p> <p>F) Lavoro autonomo (in alternativa al lavoro)</p>
Raccomandazioni	<p>Impegnare nei propri tavoli di lavoro (responsabili politici) tutte le entità del territorio e iniziare un ascolto attivo delle loro reali esigenze</p> <p>Osservare le attività in corso e raccogliere la voce dei beneficiari</p>

Caso Studio	Berlino, Germania Percorso IFP dei Rifugiati a Berlino
Gruppo di Riferimento	Rifugiati
Organizzazioni interessate e coinvolte	TeachCom Edutainment gGmbH; Gesbit GmbH con centro di formazione e agenzia di collocamento Neukölln; Arrivo Übungswerkstatt; Jobassistenz Berlin; Arbeit und Leben e.V.; Zgs consulta GmbH; Amministrazione del Senato per l'Integrazione, Lavoro e Affari Sociali; Bezirksamt Neukölln; Amministrazione del Senato per l'Educazione, Politiche giovanili e familiari – Koordination der Bildungsangebote für Neuzugewanderte
Riepilogo	<p>Contesto: Berlino ha una lunga storia di delegare compiti pubblici a organizzazioni private (caritatevoli). Queste strutture private sono sviluppate e cresciute per anni. L'integrazione dei rifugiati nel lavoro e / o nella formazione viene effettuata in generale da organizzazioni private (caritatevoli) impegnate dal settore pubblico (Amministrazioni del Senato).</p> <p>Situazione Specifica: Fornire alle persone e / o alle organizzazioni qualsiasi tipo di informazione è qualcosa di molto normale per i rifugiati durante il loro viaggio in Germania. E non si ferma una volta arrivati in Germania. Durante il viaggio di formazione professionale viene loro nuovamente chiesto di fornire a diverse organizzazioni qualsiasi tipo di informazione. Spesso non sanno, perché vengono poste queste domande. Non sono in grado di associare le domande a nessuna esperienza precedente. Ad esempio "Quali sono i tuoi punti di forza? Qual è il tuo lavoro dei sogni". Questa non è una questione linguistica ma una questione di cultura, poiché la visione della vita è diversa nei paesi di origine (ad esempio la vita è vita e il lavoro è lavoro). Inoltre, si trovano di fronte a così tante organizzazioni (differenze difficilmente percepibili e ogni organizzazione inizia a porre le stesse domande) e ai rifugiati viene chiesto di rispondere alle stesse domande più di una volta. Questo è inutile, richiede tempo e può portare a frustrazione e demotivazione.</p> <p>Pertanto, i partecipanti agli incontri tra agenzie hanno convenuto che un semplice documento che riassume le informazioni più importanti è utile e fornisce un orientamento per le persone coinvolte (compresi i rifugiati) e le organizzazioni.</p>
Raccomandazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Molti rifugiati arrivano in Germania senza alcun certificato. Inoltre, i titoli professionali spesso non possono essere semplicemente tradotti. In generale, è un processo ampio sviluppare un CV che corrisponde agli standard minimi tedeschi. Quindi il bisogno più importante dei rifugiati è di avere un CV che aiuti a non rispondere più e più volte alle stesse domande. • Considerare i diversi aspetti della vita • Considerare l'importanza delle transizioni disposte (warme Übergänge) • Sviluppare strumenti appropriati per supportare la transizione • Assicurarsi che le organizzazioni coinvolte sappiano chi sta facendo cosa!

Caso Studio	Belfast, Northern Ireland "EmployAbility South"
Gruppo di Riferimento	375 persone in età lavorativa che sono disoccupate / sottoccupate e risiedono in aree di elevata privazione sociale ed economica nel Sud di Belfast
Organizzazioni interessate coinvolte	<p>Autorità per il Finanziamento "EmployAbility South" è finanziato dall'iniziativa Northern Ireland Executive Delivering Social attraverso il Fondo di investimento sociale. Il dipartimento governativo è l'ufficio del primo ministro e del vice primo ministro con il sostegno del Consiglio per gli investimenti strategici.</p> <p>Agente di Gestione L'Organizzazione Belfast South Social Investment Partnership, leader per il progetto delle entrate Greater Village Regeneration Trust</p> <p>Organizzazioni coinvolte GEMS NI Lead Partner , Time Associates, Bryson FutureSkills, South Belfast Partnership</p> <p>Punti di riferimento per la comunità Belfast South Community Resources, T.R.E.E. Project, Cromac Regeneration Initiative, Micah Centre, Mornington Community Project, Lower Ormeau Residents Action Group, Markets Community Development, Donegall Pass Community Forum</p> <p>Altri Partecipanti Dipartimento per l'Occupazione e Formazione, Impiegati, Associazioni di categoria</p>
Riepilogo	<p>EmployAbility South – un progetto progettato e realizzato da GEMS NI e finanziato dal Programma di investimento sociale dell'Irlanda del Nord. Progetto di 2 milioni di euro distribuito in 3 anni che offre supporto e formazione per l'occupabilità, compreso l'accesso a opportunità di lavoro retribuite di 3-6 mesi. L'idoneità a partecipare a EmployAbility South è limitata alle persone che vivono in determinate località geografiche di South Belfast che subiscono privazioni in un certo numero di zone, ad es. Disoccupazione, salute e livello di istruzione.</p> <p>Le questioni affrontate dal team di consegna del progetto comprendevano il tentativo di accedere e impegnarsi con persone che vivevano in aree di elevata privazione sociale ed economica, che erano spesso timorose di cambiamento, cioè l'arrivo della dipendenza dalle prestazioni di welfare e l'inserimento lavorativo; questa paura riguardava ciò che sarebbe accaduto loro se avessero iniziato a lavorare e il lavoro non fosse durato o se le loro circostanze personali</p>

	fossero cambiate
Raccomandazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Demograficamente il progetto dovrebbe essere esteso al di fuori della SOA per essere aperto a tutti coloro che nella zona soffrono di svantaggi nel mercato del lavoro • Tempo prolungato per i tirocini retribuiti che consentono al cliente di adattarsi completamente al mondo del lavoro • Un maggiore coinvolgimento dei dipartimenti governativi aprendo posti di lavoro retribuiti negli uffici pubblici • I partecipanti alla pari devono essere maggiormente coinvolti nella creazione di gruppi di consulenza e sistemi di amici. • Aumentare il numero di mentori addestrati a lavorare per 1-1 per consentire di guardare ad altre zone quali salute, istruzione e inclusione sociale • • Aumentare il lavoro delle agenzie a livello nazionale per consentire un approccio attivo ai responsabili politici

Caso di Studi	Rinova – UK
Organizzazioni interessate coinvolte	<ul style="list-style-type: none"> • Autorità locali dell' Inner-London / Consiglio dei comuni locali, compresi gli Organismi strategici (Politica e Strategia), Centro di Formazione per l'Apprendimento degli adulti e della comunità, i servizi sociali e coloro che offrono programmi di occupabilità per i residenti • Associazioni caritatevoli per i Giovani di Londra (London Youth) • Organizzazioni del terzo settore • Rappresentanza universitaria • Proprietari di case nel tessuto sociale
Riepilogo	<p>All'inizio del 2017, secondo Eurostat, Bureau of Labor Statistics, il tasso di disoccupazione del Regno Unito è ad un minimo storico di 11 anni del 4,8% (fonte: al 4,8% per i tre mesi fino a novembre 2016). A Londra, il tasso di disoccupazione (secondo i dati ufficiali) è sceso al 5,8%. Tuttavia, guardando ai tassi di povertà a Islington, dove si sta pilotando il NQCA, il tasso di povertà infantile è attualmente del 38%. Islington ha uno dei più alti tassi di beneficiari senza lavoro (12,2%); e, la proporzione di persone di 19 anni in possesso di qualifiche, la quinta più alta (il 43% mancava di una qualifica di Livello 3). Quando si considera la disoccupazione per etnia, il numero di disoccupati aumenta, con quelli di etnia nera (11%) e gruppi etnici del Bangladesh e del Pakistan al 38%. Poiché la povertà di reddito è misurata a livello familiare, è difficile guardare alla ripartizione di genere (in termini di povertà). Tuttavia, i dati sugli indicatori correlati sono disponibili, mostrando ad esempio che la disoccupazione è più alta tra le donne rispetto agli uomini; non esiste un tasso di povertà separato per le donne. Tuttavia, i dati ci dicono che le famiglie monoparentali hanno un tasso di povertà particolarmente alto; Il 53% delle famiglie monoparentali a Londra vive in povertà. Fonti: London Poverty Profile, Trust for London http://www.londonpovertyprofile.org.uk e lo State of Equality Report (Islington Council)</p> <p>È in questo contesto che operano i partner inter-agenzie NQCA / Cluster South Islington Employment, e la situazione è aggravata dal fatto che i quartieri locali di Bunhill e Clerkenwell sono due aree di Islington che hanno livelli storici di povertà, nonostante siano al confine della città. Sia Bunhill che Clerkenwell hanno un numero di aree di Super Produzione, che sono definite dall'Indice di Privazione Multipla. Complessivamente, il punteggio di privazione di Islington classifica il quattordicesimo distretto più deprivato in Inghilterra. Ad Bunhill, ad esempio, i beneficiari di indennità "senza lavoro" comprendono quanto segue: Indennità di disoccupazione, Indennità di disoccupazione, Indennità di occupazione e di sostegno, Contratto di reddito per genitori soli e altri benefici correlati al reddito.</p> <p>La Commissione per l'impiego (a Islington) è stata istituita per comprendere la natura della disoccupazione a Islington e cosa si potrebbe fare per ridurlo al</p>

livello più basso possibile e per mantenerlo lì, rendendo l'occupazione significativa e piacevole per tutti. La Commissione ha riunito datori di lavoro locali, servizi pubblici, il settore del volontariato e i residenti per far luce sull'occupazione e capire come possiamo lavorare meglio insieme per realizzare cambiamenti drammatici e duraturi.

A seguito della Relazione della Commissione per l'occupazione, un anno dopo, le principali parti interessate locali hanno lavorato in collaborazione per riunire oltre 60 organizzazioni per formare una rete di professionisti dell'impiego (EPN) per incoraggiare il lavoro di partenariato e migliorare gli standard. Inoltre, sviluppare una "Carta per Islington", documento per il sostegno all'impiego - mettendo la qualità al centro dell'offerta; ha lanciato Islington Aspires - un posto dove i datori di lavoro sono in grado di scoprire come essere coinvolti a livello locale e mostrare il grande lavoro svolto da essi stessi, ad esempio.

Durante la riunione tra agenzie dedicata alle lacune politiche-pratiche, la sintesi delle discussioni ha evidenziato quanto segue:

- l'impatto delle modifiche alla politica abitativa in termini di benefici, affitti e valori commerciali / rendite legate alle rendite dei mercati commerciali.
<https://www.theguardian.com/society/2016/jan/04/end-of-council-housing-bill-secure-tenancies-pay-to-stay>
- Modifiche continuative alla Politica in materia di assistenza all'infanzia
<https://www.gov.uk/government/publications/2010-to-2015-government-policy-childcare-and-early-education/2010-to-2015-government-policy-childcare-and-early-education>
- Modifiche sulle modalità di richiesta e acquisizione dei benefici e il passaggio sul sistema online e il Benefits Cap, che stanno cambiando rapidamente / sono pilotati e quindi i beneficiari sono confusi sui loro diritti / impauriti sulla loro stabilità finanziaria:
<https://www.turn2us.org.uk/Benefit-guides/Benefit-Changes/Benefit-Changes-Timetable-2017-2018>

Pertanto, è abbastanza evidente che coloro che sono già vulnerabili si trovano in una posizione più vulnerabile a causa della confusione, della mancanza di informazioni e della pressione in termini di stabilità finanziaria.

Azioni:

Aumentare le possibili esperienze negative da parte di organizzazioni / individui che implementano il cambiamento!

Tenersi aggiornato sulle modifiche, ad es. presentazioni da parte delle parti interessate

	<p>Ascoltare le persone che stanno vivendo gli effetti della legislazione. Capire i cambiamenti e il modo in cui influenzano le persone e avere "esperti" con cui parlare.</p> <p>Mettere in campo la resilienza delle persone coinvolte dai cambiamenti attraverso i mentori, il supporto da parte dello staff, su come comunicare, pianificare (giochi di ruolo), ascoltare i problemi e identificare le alternative.</p> <p>Formare gli utenti del servizio in modo pratico e utile</p> <p>Fare uso delle competenze di altri gruppi specifici all'interno del proprio gruppo.</p> <p>1. La legislazione sulla casa cambia</p> <ul style="list-style-type: none"> - maggiori affitti per gli inquilini degli alloggi sociali in cui vi è un reddito da casa superiore a £ 40k <p>2. I cambiamenti sono effettivi ad aprile 2017 - gli alloggi sociali che diventano vacanti e sono valutati al di sopra di £ 400.000k e saranno resi noti e le entrate saranno date al governo.</p> <p>3. Impatto</p> <ul style="list-style-type: none"> - costringere le persone a vivere in alloggi in affitto privati - affitti più alti / persone che si spostano in luoghi più accessibili del paese. - comunità di sfollati - Strutture familiari frammentate. - Questo porterà ad altri problemi sociali. - Isolamento sociale. - Disfunzioni di salute mentale. - dipendenza da alcol / bevande etc. ... -Nessuna rappresentazione locale.
Raccomandazioni	<ul style="list-style-type: none"> • L'approccio NQCA al lavoro di inter-agenzia è considerato dal Gruppo di occupazione di South Islington come un approccio / una modalità di lavoro congiunto che potrebbe / dovrebbe presentare la risposta / una soluzione per affrontare cambiamenti multipli e complessi alla Politica e come questo ha un impatto su quelli più vulnerabili. Sembrerebbe, al momento, che la LACUNA sia un argomento di grande attualità: deve esserci un'identificazione più forte del BISOGNO e una RISPOSTA a tale bisogno attraverso una serie di eventi informativi in cui le principali parti interessate forniscono informazioni per i professionisti del lavoro / e forniscono "hot lines" degli esperti in modo che le persone possono essere aiutate rapidamente (da un tipo di approccio one-stop-shop), e le parti interessate possano fornire supporto specialistico" pop-up "ai punti di entrata (le agenzie / le organizzazioni coinvolte nel Gruppo Occupazione).

- Ricapitolando, si ritiene che l'approccio interagenzia fornisca un buon modello per affrontare / risolvere le LACUNE in modo congiunto e sistematico.
- *"Non riteniamo di poter influenzare in modo significativo la politica, perciò abbiamo bisogno di implementare la politica in modo congiunto / significativo".*
 - Percepire che potremmo non essere in grado di influenzare significativamente le politiche in materia.
 - La consulenza specialistica sulla conoscenza è presente ma risiede in particolari team e, a meno che non sia consentito accedere a quella squadra, ci si potrebbe facilmente perdere.

Caso Studio	Turku, Finlandia - Formazione per l'apprendistato di più datori di lavoro per i giovani. L'attenzione si concentra sulle fasi di transizione tra scuola e periodi di formazione: chi orienta, quando e quale è la qualità dell'orientamento e della formazione
Gruppo di Riferimento	Giovani di età compresa tra 15 e 25 anni presso la formazione professionale
Organizzazioni di partecipanti coinvolte	<p>Prima della formazione: le organizzazioni responsabili sono i fornitori di istruzione di base, i consulenti di carriera presso i servizi locali</p> <p>Durante la formazione: fornitori di IFP, uffici di formazione dell'apprendistato, datori di lavoro, genitori (se il cliente è minorenne), insegnanti specifici e i fornitori di formazione / istruzione</p> <p>Dopo la formazione: datori di lavoro, studenti laureati</p>
Riepilogo	<p>Dopo l'orientamento professionale (ad esempio consulenti dello studio nell'istruzione di base, orientamento professionale dopo l'istruzione di base, formazione preparatoria) lo studente accede al programma di istruzione secondaria che garantisce sempre l'idoneità all'istruzione terziaria (formazione professionale).</p> <p>L'istruzione e la formazione professionale hanno un forte impatto sulla vita lavorativa, e sono sempre basate sulle competenze (cioè i crediti sono concessi solo sulla base della competenza, non del tempo speso nella formazione, attraverso capacità dimostrate e competenze, i crediti possono anche essere acquisiti senza studiare). Dopo la laurea: la caratteristica che fissa la formazione in apprendistato oltre al percorso di IFP scolastico è la sua funzione secondaria come strumento di reclutamento - l'obiettivo è che il posto di lavoro educa lo studente (o nel caso del modello dei più-datori di lavoro, il posto di lavoro finale nel percorso) gli offrirà un regolare contratto di lavoro dopo la laurea. Completare una qualifica o una parte di una qualifica attraverso un contratto di apprendistato assicura la qualità in modo più proficuo che nell'istituto professionale. Questo perché i luoghi di lavoro sono diversi e l'attenzione è più sul lavoro che sulla formazione.</p> <p>Esistono molti livelli e forme di sostegno e guida nel percorso di IFP che non esistono nella formazione in apprendistato: servizi sociali, servizi sanitari per studenti (non disponibili in tirocini), Kela - Istituto di assicurazione sociale della Finlandia (supporto per studenti, non disponibile in formazione in apprendistato), ufficio di apprendistato (questioni relative al contratto di lavoro, non disponibile nell'IFP scolastico), team di supporto agli studenti multidisciplinare presso l'istituto VET. Ecco perché la qualità dell'orientamento nella formazione in apprendistato deve essere implementato maggiormente.</p> <p>Nel progetto NQCA abbiamo scoperto che la comunicazione è la questione chiave nella qualità del supporto e della guida, ed è evidente la necessità di creare strumenti utilizzabili per comunicare con i giovani adulti. Questi strumenti sono più o meno soluzioni digitali. Tutte le informazioni rilevanti per</p>

	l'istruzione devono fluire tra attori senza ostacoli (come consentito dalla legge sull'apertura delle attività del governo).
Raccomandazioni	<ul style="list-style-type: none"> - il coinvolgimento dei giovani è importante quando si creano modelli guida nuovi, qualificati e utili - - gli insegnanti e il personale di guida devono essere formati per utilizzare la nuova soluzione digitale - - gli studenti nella vita lavorativa (formazione in apprendistato) hanno bisogno di studenti tra pari e sostegno dell'insegnante tanto quanto gli studenti nelle scuole

Caso Studio	Eger, Ungaria -Il sistema di apprendistato è al centro dell'attenzione con le "parti 1 + 3" coinvolte.
Gruppo di Riferimento	Studenti, genitori - come possono ottenere informazioni sulla qualità del periodo di formazione, come possono valutare gli stakeholder del periodo di formazione, come possono valutare la cooperazione degli stakeholder durante il periodo di formazione.
Organizzazioni partecipanti coinvolte	Scuole professionali - con i formatori e la parte teorica del periodo di formazione Aziende - con manager, formatori e parte pratica del periodo di formazione Camera di commercio e industria responsabili della supervisione del sistema di apprendistato
Riepilogo	Il nostro sistema di IFP è regolamentato dallo stato; le scuole sono supervisionate dai rappresentanti del ministero e dal governo centrale. Le scuole seguono una regolamentazione centrale sulla loro attività di controllo qualità. I regolamenti contengono principi per il periodo di formazione e la parte teorica della formazione come regolamento senza nessun approccio quadro sul controllo qualità. Ci sono alcune norme statali per il funzionamento della rete della CCI e ci sono alcune regole della CCI per la loro attività di IFP. Ci sono molte informazioni sulle regole delle società qui di seguito, e abbiamo un Quadro nazionale delle qualifiche professionali che contiene regolamenti e requisiti relativi alle qualifiche in esso contenute. Alcune aziende hanno il proprio framework QA come ISO, ISO TS. Tutti questi documenti contengono molte informazioni e regolamenti riguardanti il sistema di apprendistato, ma non esiste una struttura di garanzia della qualità per il sistema totale che può rendere una circostanza chiara e stimabile per gli studenti, i genitori o le aziende.
Raccomandazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Rendere i giovani più trasparenti e accessibili alla carriera di formazione professionale. • L'educazione di qualità delle imprese promuove il miglioramento del prestigio della formazione professionale. • Le scuole, i luoghi di pratica e la cooperazione camerale porteranno a una diminuzione del numero di diplomati che abbandonano la scuola. • Un'indagine annuale sull'indagine sulla soddisfazione offre l'opportunità di implementare il principio PDCA, aumentando così la soddisfazione e la qualità..

Appendice B: Informazioni sul progetto

Sito web

www.nqca.eu

Partner di Progetto:

(1) Ballymun Job Centre Ballymun, Dublin, Ireland

Martina Keogh

keoghm@bmunjob.ie

(2) GEMS NI Belfast, Northern Ireland, UK

Susan Russam

susan.russam@gemsni.org.uk

(3) MetropolisNet EEIG Berlin, Germany

Jasmin Zouizi

Jasmin.zouizi@metropolisnet.eu

(4) C.I.O.F.S. FP Rome, Italy

Francesca Di Paolantonio

fdipaolantonio@ciofs-fp.org

(5) gsub mbH Berlin, Germany

Jasmin Zouizi

jasmin.zouizi@gsub.de

Sarah Müller

sarah.mueller@gsub.de

(6) Rinova London, UK

Julie Parish

j.parish@rinova.co.uk

(7) City of Turku

Anu Parantainen

anu.parantainen@turku.fi

(8) HKIK Heves County, Hungary

Zoltán Fodor

zoltan.fodor@hkik.hu