



Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen
Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue
Certificato svizzero di qualità per istituzioni di aggiornamento

La certificazione eduQua

**Informazioni sulla procedura di certificazione
e guida destinata alle istituzioni di formazione**



**BUNDESAMT FÜR BERUFSBILDUNG UND TECHNOLOGIE BBT
OFFICE FÉDÉRAL DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE LA TECHNOLOGIE OFFT
UFFICIO FEDERALE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELLA TECNOLOGIA UFFT**

Staatssekretariat für Wirtschaft
Secrétariat d'Etat à l'économie
Segretariato di Stato dell'economia
State Secretariat for Economic Affairs

The logo for seco, with the letters "s", "e", "c", and "o" in a bold, lowercase, sans-serif font. A vertical line is positioned to the left of the "e", "c", and "o".

1 Editoriale

1.1 Organizzazione del progetto

Christof Thierstein, DenkBAR, AG (Conduzione)

Res Marty e Roland Jost, Bureau Bildung & Beratung

Benoît Michel, Peter Müller

Traduzioni Benoît Michel (francese)
Mauro Lupi (Italiano)

1.2 Gruppo di controllo e editore

BBT / UFFT (Bundesamt für Berufsbildung und Technologie - Ufficio federale della formazione e della tecnologia)
Heinrich Summermatter und Gilbert Ambühl

DBK (Deutschschweiz. Berufsbildungsämter-Konferenz)
Robert Galliker

CRFP (Conferenza degli uffici cantonali della formazione professionale della Svizzera romanda e del Ticino)
Jean-Pascal Mougin

seco (Segretariato di stato all'economia)
Olivier Nussbaum e Irene Burri

SVEB/FSEA Schweiz. Vereinigung für Erwachsenenbildung - Federazione svizzera per l'educazione degli adulti)
André Schläfli

VSAA/AUSL (Verband schweizerischer Arbeitsämter - Associazione degli uffici svizzeri del lavoro)
Pierre Alain Borel und Charly Gmür

1.3 Casa editrice

Edizione propria **eduQua**

La versione „settembre 2000“ è stata rivista dal gruppo di accompagnamento il 19.09.00, essa sostituisce tutti i documenti precedenti!

Sommario

1	Introduzione	3
1.1	Perché la certificazione eduQua?	3
1.2	A chi è destinata la certificazione eduQua?	4
1.3	Quali sono le istanze competenti per la certificazione eduQua?	5
1.4	Costi della certificazione eduQua	6
1.5	Validità e rinnovo della certificazione	6
2	La procedura di certificazione eduQua	8
2.1	I criteri di qualità	9
2.2	Gli indicatori e gli standards minimi	10
2.3	Tavola sinottica	10
3	Le tappe verso la certificazione eduQua	17
3.1	Iscrizione presso un'istanza di certificazione	17
3.2	Costituzione del vostro dossier di certificazione	17
3.2.1	Griglia d'auto-valutazione	17
3.2.2	Questionario "Istituzione" e questionario "Offerta di formazione"	18
3.3	Invio del vostro dossier di certificazione	19
3.4	Valutazione e decisione dell'istanza di certificazione	19
4	Allegati: formulari per la certificazione	20

2 Introduzione

Il presente dossier è destinato alle istituzioni di formazione che mirano all'ottenimento della certificazione eduQua. Il primo capitolo contiene informazioni sulla certificazione eduQua, sulle ragioni che hanno condotto alla sua implementazione, come pure sulle competenze delle varie istanze nella procedura di certificazione (cfr. cap. 1.1-1.5). Il secondo capitolo descrive il contenuto della procedura di certificazione. Una tavola sinottica a pagina 9 riassume i campi che sono oggetto di valutazione. La tabella presenta le linee direttrici della certificazione e ha lo scopo di consentirvi una migliore comprensione della procedura di certificazione. Per concludere, il capitolo 3 descrive i supporti di cui avrete bisogno per preparare la certificazione e per presentare il vostro dossier di certificazione. Negli allegati alle presenti direttive troverete tutti i formulari necessari per la certificazione eduQua.

2.1 Perché la certificazione eduQua?

La Confederazione e i cantoni sostengono la formazione continua con mezzi finanziari notevoli, sia direttamente attraverso sovvenzioni accordate ai fornitori di formazione continua professionale o generale, sia indirettamente quali mandanti di prestazioni, in particolare finanziando formazioni destinate ai disoccupati.

Per i poteri pubblici è dunque d'obbligo assicurarsi che i fondi consacrati a questa causa siano utilizzati nel migliore dei modi e che le prestazioni e le istituzioni sostenute finanziariamente offrano garanzie di qualità. Il Segretariato di Stato all'economia (seco) e l'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (UFFT) hanno pertanto definito un certo numero di criteri minimi di qualità, ai quali devono rispondere le istituzioni di formazione che intendono sollecitare delle sovvenzioni dirette o indirette. La certificazione eduQua mira a valutare e ad attestare l'osservanza delle esigenze minime richieste. La certificazione rappresenta inoltre, per le consumatrici e i consumatori, un criterio di scelta nel mercato della formazione continua.

La procedura di certificazione eduQua persegue quindi un triplice obiettivo:

- garantire la qualità delle istituzioni di formazione continua e contribuire al suo sviluppo sulla base di standards minimi;

- fornire delle basi decisionali alle autorità preposte (ammissione ai bandi di concorso per l'offerta di corsi collettivi e individuali, sovvenzioni, ecc.);
- instaurare una maggiore trasparenza nei confronti dei clienti delle istituzioni di formazione continua.

La procedura di certificazione eduQua è istituita a livello nazionale ed è sostenuta dalla Confederazione e dai cantoni. I certificati rilasciati sono reciprocamente riconosciuti dai cantoni, mentre la Centrale Svizzera dei Moduli (Modula) raccomanda la certificazione eduQua come prova di garanzia della qualità per le istituzioni che offrono moduli di formazione continua.

2.2 A chi è destinata la certificazione eduQua?

Alla certificazione eduQua possono accedere tutte le istituzioni di formazione (scuole pubbliche, associazioni, federazioni, istituzioni private, ecc.), attive nel campo della formazione continua generale o professionale e che allestiscono, organizzano e valutano offerte di formazione continua. La certificazione concerne dunque in particolare:

- la formazione continua nelle scuole professionali
- la formazione continua in istituzioni sovvenzionate dai poteri pubblici
- i provvedimenti del mercato del lavoro
- la formazione secondo il sistema modulare, quale garanzia di qualità delle istituzioni che offrono i moduli
- altre istituzioni di formazione

Se necessitate di sovvenzioni, oppure ne ricevete, per le vostre offerte di formazione continua, o se prevedete di candidarvi per mandati pubblici nel campo della formazione continua, in futuro dovrete poter attestare che soddisfatte i criteri minimi di qualità fissati. La certificazione eduQua rappresenta sotto questo aspetto un mezzo semplice e riconosciuto su tutto il territorio nazionale. In linea di massima potete decidere se farvi certificare o meno. Tuttavia i cantoni possono far dipendere dalla certificazione eduQua l'attribuzione di progetti, di mandati e di sovvenzioni oppure l'accesso ad altre forme di collaborazione. Alla certificazione eduQua possono anche accedere altre istituzioni di formazione che desiderano ottenerla.

2.3 Quali sono le istanze competenti per la certificazione eduQua?

La responsabilità centrale di eduQua è assunta da un'istanza nazionale. A questa sono assegnati in particolare i seguenti compiti:

- definire e sviluppare la politica da seguire in materia di qualità della formazione continua
- fissare le norme che devono soddisfare le istituzioni certificate e i criteri minimi della certificazione eduQua
- assicurare l'informazione sulla certificazione eduQua, la sua diffusione e il consenso da parte delle autorità cantonali
- valutare e sviluppare lo strumento e la procedura di certificazione
- fissare le tariffe della procedura di certificazione
- fissare le esigenze richieste alle varie istanze di certificazione e le condizioni per l'attribuzione del certificato eduQua
- formare gli auditors incaricati delle procedure di certificazione
- verificare che le procedure di certificazione si svolgano secondo le modalità prescritte
- gestire un registro centrale delle istituzioni certificate

Il mandato di condurre le procedure di certificazione e di assegnare il certificato eduQua è delegato a varie **istanze di certificazione**. Queste ultime sono i vostri contatti diretti e i vostri partners contrattuali. Le istanze di certificazione devono rispondere alle esigenze fissate dall'istanza nazionale responsabile di eduQua ed essere accreditate dal **Servizio d'accreditamento svizzero (SAS)**. Il SAS controlla la qualità e l'indipendenza delle istanze di certificazione. Fra le condizioni per l'accreditamento figurano:

- l'imparzialità e l'indipendenza nel trattamento dei dossiers di certificazione
- la garanzia di disporre di collaboratori in possesso di una esperienza d'alto livello nel campo della formazione continua
- l'esistenza di modalità di ricorso chiaramente definite per i casi nei quali il certificato non può essere rilasciato.

Anche la garanzia della discrezione nel trattamento dei dossiers di certificazione figura naturalmente fra le esigenze richieste alle istanze di certificazione.

Poiché i certificati rilasciati da un'istanza di certificazione accreditata sono riconosciuti in tutta la Svizzera, è possibile scegliere liberamente l'istanza di certificazione con la quale desiderate avviare la vostra procedura di certificazione. L'elenco delle istanze di certificazione accreditate è consultabile sul sito Internet di eduQua: www.eduQua.ch.

2.4 Costi della certificazione eduQua

La tassa riscossa per la procedura di certificazione eduQua è fissata dall'istanza nazionale responsabile di eduQua ed è identica in tutta la Svizzera. La tariffa per una procedura di certificazione è fissata a **Fr. 2'500.- (IVA non compresa)**. L'importo è fatturato dall'istanza di certificazione. Una parte della somma (ossia Fr. 150.-) viene ristornata all'istanza nazionale responsabile di eduQua quale contributo ai suoi costi di funzionamento.

Per l'esame del dossier di una istituzione, è prevista normalmente una giornata di lavoro. Affinché questo termine e i relativi costi di certificazione possano essere rispettati, è indispensabile una preparazione minuziosa del dossier di certificazione. Se l'esame necessita di tempi significativamente più lunghi a causa di un dossier incompleto o di insufficiente qualità, le ore supplementari sono fatturate alle seguenti tariffe:

- | | |
|----------------------|--|
| - Ispettori, esperti | Fr. 160.--/ora (IVA non compresa) |
| - Amministrazione | Fr. 120.--/ora (IVA non compresa) |

Il principio di una tariffa differenziata, per esempio secondo la grandezza dell'istituzione di formazione, non è stato per il momento considerato.

2.5 Validità e rinnovo della certificazione

La certificazione eduQua è valida durante **tre anni** a decorrere dalla data di rilascio del certificato. Alla scadenza di questo termine potete richiedere il rinnovo della certificazione. La procedura per il rinnovo e i relativi costi sono analoghi a quelli della prima certificazione. Durante il periodo di validità della certificazione, vi è fatto obbligo d'informare l'istanza di certificazione in merito ad ogni cambiamento eventualmen-

te subentrato nella vostra istituzione, che abbia un nesso con (o un impatto su) i criteri di qualità eduQua.

3 La procedura di certificazione eduQua

Per mezzo della procedura di certificazione eduQua, si tratta di valutare e di attestare la qualità del **fornitore** di formazione continua (a livello dell'istituzione come pure di un'offerta di formazione). Si parte dal principio che un'istituzione che dimostra un'alta considerazione per la qualità, fornisca anche prestazioni o « prodotti » di qualità. E' il motivo per cui la qualità dell'offerta di formazione è valutata solo a titolo di campione. L'istanza di certificazione vi informerà sull'offerta di formazione che sarà valutata e per la quale dovrete fornire la documentazione necessaria. La scelta dell'offerta di formazione da esaminare è di esclusiva competenza dell'istanza di certificazione.

Oltre alla valutazione dell'istituzione e dell'offerta di formazione scelta, la procedura mira anche ad incitarvi allo **sviluppo della qualità**. Ciò avviene, da una parte, mediante il periodico rinnovo della certificazione eduQua (cfr. cap. 1.5) e, d'altra parte, attraverso i commenti forniti dall'istanza di certificazione nel rapporto di certificazione, che comporta delle indicazioni sui punti da migliorare, in particolare per le istituzioni che non soddisfano ancora i criteri minimi. Infine, durante il periodo di validità della certificazione, l'istanza di certificazione può procedere in qualsiasi momento ad un audit di controllo.

L'insieme della procedura di certificazione è basato su **documenti scritti**: l'istanza di certificazione valuta gli standards minimi a partire dal dossier che avrete inoltrato (cfr. cap. 1). Pertanto, di regola, non si effettuano visite alla vostra istituzione da parte degli auditors. Una visita degli ispettori non è comunque esclusa. Dopo l'esame e l'apprezzamento dei documenti trasmessi, l'istanza di certificazione vi comunicherà per iscritto i risultati della valutazione e la sua decisione concernente la certificazione. La decisione dell'istanza di certificazione è accompagnata da un breve rapporto, che comprende i commenti degli auditors e le eventuali raccomandazioni per il miglioramento della qualità. In caso di rifiuto della certificazione, avete la possibilità di inoltrare un ricorso, seguendo le modalità indicate dall'istanza di certificazione.

Potete ottenere informazioni complementari sulla procedura di certificazione, come pure i **formulari d'iscrizione**, presso le istanze di certificazione (indirizzi sul sito www.eduQua.ch).

3.1 I criteri di qualità

La cultura, le strutture, i processi e le prestazioni di un'istituzione di formazione continua variano molto in funzione dei suoi scopi, delle sue dimensioni e del suo grado di sviluppo. Di conseguenza, la sua qualità non può essere valutata unicamente in base a singoli elementi presi isolatamente, poiché essa dipende dalla coesistenza ottimale dei diversi elementi.

Sei fattori particolarmente determinanti per la qualità delle istituzioni di formazione continua sono stati considerati da eduQua: l'offerta di formazione, la comunicazione con la clientela, il modo di fornire le prestazioni, il successo nell'apprendimento, i formatori, l'assicurazione e lo sviluppo della qualità. Partendo da questi elementi sono stati definiti **sei criteri di qualità eduQua** che costituiscono la base della certificazione. Le istituzioni certificate sono quindi caratterizzate da:

1. offerte di formazione che soddisfano i bisogni generali di formazione e i bisogni particolari dei clienti;
2. la solidità e la trasferibilità delle conoscenze e delle competenze acquisite dai partecipanti;
3. una presentazione trasparente delle offerte di formazione e delle opzioni pedagogiche;
4. prestazioni orientate al cliente, con un impegno d'efficacia e d'efficienza mirato al miglior rapporto qualità-prezzo e un utilizzo delle risorse adeguato agli obiettivi di formazione;
5. formatori competenti, in possesso delle qualifiche richieste, ossia di competenze personali, sociali e d'animazione di gruppi in formazione, come pure delle competenze metodologiche e pedagogiche nella formazione degli adulti e nel loro campo specifico di formazione;
6. impegno di garantire e sviluppare la qualità.

3.2 Gli indicatori e gli standards minimi

L'applicazione dei criteri di qualità si evidenzia per mezzo di indicatori appropriati, mentre gli standards minimi fissano le condizioni che devono essere soddisfatte. Allo scopo di tenere conto della notevole diversità esistente fra le istituzioni di formazione continua, che dovranno essere valutate per la certificazione eduQua in base ad indicatori e a standards determinati, è stata definita unicamente una lista di **indicatori possibili** e degli **standards minimi** (cfr. tavola sinottica p. 9). E' dunque compito di ogni istituzione trasferire e applicare i criteri generali di qualità in funzione delle proprie caratteristiche e definire, nel quadro del proprio processo di sviluppo della qualità, sia degli indicatori adattati alle sue particolari specificità e sia degli standards precisi.

3.3 Tavola sinottica

La tavola sinottica che segue presenta sinteticamente il contenuto della procedura di certificazione eduQua. Per ciascuno dei sei criteri di qualità (colonna 1) sono menzionati degli indicatori possibili (colonna 2) e gli standards minimi richiesti (colonna 3). Nella quarta ed ultima colonna sono menzionate le fonti scritte che consentono di rendere conto dell'applicazione dei criteri di qualità. La vostra istituzione e l'offerta di formazione scelta saranno valutate su questa base e seguendo questa sistematica.

Tavola sinottica

Criteri di qualità	Indicatori	Standards minimi	Fonti
<p>Quali sono i criteri che qualificano una buona istituzione di formazione?</p>	<p>Come si manifesta la qualità di un'istituzione?</p>	<p>In che misura i criteri di qualità devono essere raggiunti?</p>	<p>Quali documenti consentono di rendere conto della qualità?</p>
<p>1. Offerte di formazione che soddisfano i bisogni generali di formazione e i bisogni particolari dei clienti</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dall'osservazione periodica del mercato ➤ Dalla riflessione sull'analisi dei bisogni che ispira i concetti di formazione ➤ Dall'utilizzo di strumenti adeguati per evidenziare e analizzare i bisogni dei diversi clienti ➤ Dalla concordanza fra questi bisogni e le offerte di formazione proposte ➤ Dalla soddisfazione dei diversi clienti, attestata da inchieste periodiche ➤ Dall'analisi dei motivi di abbandono durante i corsi ➤ Da concetti di formazione che tengono conto delle competenze e conoscenze già acquisite dai partecipanti e permettono di iscriversi in modo modulare alla formazione continua 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ La riflessione sull'analisi dei bisogni è presente nel concetto di formazione ◆ Ogni componente della formazione è valutato dai partecipanti con strumenti adeguati ◆ I tassi d'abbandono sono conosciuti e i motivi d'abbandono sono analizzati; se del caso le misure appropriate sono adottate 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Strumenti utilizzati o descrizione del metodo adottato per l'analisi dei bisogni ❖ Concetto di formazione ❖ Descrizione dei metodi utilizzati per misurare la soddisfazione dei diversi clienti, risultati delle valutazioni ❖ Statistica degli abbandoni per una determinata formazione con i motivi d'abbandono ❖ Esempi dei prospetti e delle offerte di formazione

Criteri di qualità	Indicatori	Standards minimi	Fonti
<p>Quali sono i criteri che qualificano una buona istituzione di formazione?</p> <p>2. La solidità e la trasferibilità delle conoscenze e competenze acquisite dai partecipanti.</p>	<p>Come si manifesta la qualità di un'istituzione?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dalla chiarezza nella definizione degli obiettivi di formazione ➤ Dalla marcata attenzione al trasferimento delle conoscenze e competenze che ispira gli obiettivi di formazione, la scelta dei contenuti e dei metodi ➤ Dall'esistenza e dall'utilizzo di offerte di auto-formazione e di esercizi ➤ Dalle valutazioni delle azioni di formazione da parte dei partecipanti e, nella misura del possibile, da parte dei mandanti della formazione ➤ Se del caso, dai tassi di successo nella valutazione delle competenze acquisite e dalle statistiche dei risultati degli esami, dall'analisi di questi risultati e dalla pertinenza dei provvedimenti che ne derivano 	<p>In che misura i criteri di qualità devono essere raggiunti?</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Gli obiettivi di formazione sono definiti in termini operativi ◆ I contenuti e i metodi di formazione si fondano sull'attenzione al trasferimento delle conoscenze e competenze ◆ L'articolazione fra teoria e applicazione pratica ispira il processo di formazione ◆ Le possibilità di auto-formazione e di esercizi sono definite nel concetto di formazione ◆ Valutazioni delle competenze acquisite, adattate al tipo di formazione, vengono regolarmente realizzate ◆ Ogni azione di formazione è oggetto di una valutazione a posteriori ◆ I cursus di formazione¹ sono valutati almeno una volta nella loro globalità. 	<p>Quali documenti consentono di rendere conto della qualità?</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Documentazione destinata ai partecipanti ❖ Concetto o piano del corso con descrizione dei pubblici mirati, obiettivi di formazione, contenuti e metodi, concretizzazione del trasferimento di conoscenze e competenze, indicazioni relative alla ripartizione fra tempo di formazione diretta e animata dai formatori e auto-formazione ❖ Esempi di valutazione delle competenze acquisite ❖ Per le formazioni che conducono a diplomi esterni riconosciuti: tassi di successo agli esami, analisi dei risultati ed eventuali misure adottate

¹ Per "cursus di formazione", si intendono le offerte di formazione di lunga durata, realizzate a più riprese.

Criteri di qualità	Indicatori	Standards minimi	Fonti
<p>Quali sono i criteri che qualificano una buona istituzione di formazione?</p> <p>3. Una presentazione trasparente delle offerte di formazione e delle opzioni pedagogiche.</p>	<p>Come si manifesta la qualità di un'istituzione?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Da un materiale informativo chiaro, completo e pertinente ➤ Dalle attestazioni positive ricevute dai clienti interessati e dal debole tasso di richieste di informazioni supplementari ➤ Dalla formulazione delle opzioni pedagogiche 	<p>In che misura i criteri di qualità devono essere raggiunti?</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Il materiale informativo informa sulle condizioni d'ammissione, i prerequisiti, gli obiettivi di formazione, i contenuti della formazione, i metodi di lavoro, la durata, i costi, le condizioni di abbandono e, se del caso, il tipo di diploma rilasciato e le procedure di ricorso ◆ L'istituzione dispone di una carta dei principi o di un documento scritto dove figurano i suoi obiettivi e le sue opzioni pedagogiche 	<p>Quali documenti consentono di rendere conto della qualità?</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Prospetti e altri documenti aggiornati di presentazione generale delle offerte di formazione dell'istituzione, come pure dell'offerta di formazione esaminata ❖ Carta dell'istituzione, o documento scritto che definisce i suoi obiettivi e le sue opzioni pedagogiche

Criteri di qualità	Indicatori	Standards minimi	Fonti
<p>Quali sono i criteri che qualificano una buona istituzione di formazione?</p> <p>4. Prestazioni orientate ai clienti, con un impegno d'efficacia e d'efficienza mirate al miglior rapporto qualità-prezzo e un utilizzo delle risorse adeguato agli obiettivi di formazione.</p>	<p>Come si manifesta la qualità di un'istituzione?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Da un'adeguata procedura di selezione e ripartizione dei partecipanti che garantisce gruppi di lavoro omogenei ➤ Dalla corrispondenza fra il pubblico mirato delle offerte di formazione con il pubblico effettivo ➤ Da un adeguato tasso di accompagnamento rispetto al tipo di gruppo dei partecipanti, all'approccio pedagogico e agli obiettivi di formazione ➤ Da una durata dei corsi appropriata in rapporto agli obiettivi di formazione ➤ Da un adeguato rapporto qualità-prezzo delle prestazioni e conforme ai prezzi di mercato ➤ Da una gestione amministrativa leggera, economica e trasparente 	<p>In che misura i criteri di qualità devono essere raggiunti?</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ I prerequisiti per i partecipanti sono definiti chiaramente ◆ Il tasso e il tipo di animazione sono adattati al tipo di pubblico e agli obiettivi di formazione ◆ La durata della formazione è adeguata al tipo di pubblico e agli obiettivi di formazione ◆ I prezzi delle formazioni proposte corrispondono al mercato² ◆ Le spese amministrative sono ridotte al minimo 	<p>Quali documenti consentono di rendere conto della qualità?</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Descrizione della procedura di selezione dei partecipanti e di verifica dei prerequisiti ❖ Valutazione dell'adeguatezza della formazione alle caratteristiche del pubblico mirato ❖ Esempi di programmi di formazione e di pianificazioni di formazione, descrizione e esempi di supporti pedagogici ❖ Benchmarking³ ❖ Descrizione del modo di calcolo dei costi delle formazioni, politica finanziaria dell'istituzione⁴ ❖ Descrittivo del modo di gestione amministrativa dell'istituzione e delle formalità d'iscrizione

² Per questa voce non vengono fissati degli standards

³ Sguardo esterno su attività, funzioni o procedimenti interni, allo scopo di ottenere un continuo miglioramento

⁴ Sempre che esista o si giustifichi.

Criteri di qualità Quali sono i criteri che qualificano una buona istituzione di formazione?	Indicatori Come si manifesta la qualità di un'istituzione?	Standards minimi In che misura i criteri di qualità devono essere raggiunti?	Fonti Quali documenti consentono di rendere conto della qualità?
5. Formatori competenti, in possesso delle qualifiche richieste, ossia delle competenze personali, sociali e d'animazione di gruppi in formazione, come pure delle competenze metodologiche e pedagogiche nella formazione degli adulti e nel loro campo specifico di formazione	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dalla qualificazione e dall'esperienza pratica dei formatori nel loro campo specifico di formazione ➤ Dalla qualificazione pedagogica e dall'esperienza dei formatori nel campo della formazione degli adulti ➤ Dalla regolare formazione continua dei formatori nel loro campo specifico di formazione e nel campo della formazione degli adulti ➤ Dalla soddisfazione dei partecipanti in rapporto ai formatori ➤ Dall'impiego, da parte dei formatori, di approcci pedagogici adattati alle specificità dei pubblici adulti mirati 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Ogni formatore è in possesso di una qualifica formale nel suo campo specifico di formazione come pure di una formazione di formatore d'adulti (certificato FSEA livello 1 o formazione equivalente) ◆ Ogni formatore segue regolarmente una formazione continua interna od esterna (almeno una volta all'anno) ◆ Visite dei corsi sono regolarmente effettuate da parte di formatori sperimentati interni od esterni. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Descrizione del profilo di qualifiche richiesto per i formatori ❖ CV dei formatori ❖ Descrizione delle attività di formazione continua organizzate dall'istituzione per i formatori ❖ Lista delle attività esterne di formazione continua frequentate dai formatori ❖ Rapporti di valutazione di corsi realizzate dalla direzione dell'istituzione, da altri formatori sperimentati o da un organo di sorveglianza esterno ❖ Risultati di valutazioni dei formatori da parte dei partecipanti

Criteri di qualità	Indicatori	Standards minimi	Fonti
<p>Quali sono i criteri che qualificano una buona istituzione di formazione?</p> <p>6. L'impegno di garantire e sviluppare la qualità</p>	<p>Come si manifesta la qualità di un'istituzione?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dall'utilizzo di uno strumento sistematico di sviluppo della qualità dell'istituzione, con feedback ai vari attori ➤ Dall'organizzazione di valutazioni interne o esterne di funzionamento dell'istituzione secondo diversi metodi ➤ Dall'esistenza di un processo di valutazione continua delle azioni di formazione ➤ Dalla carta dei principi ➤ Dalla chiarezza delle strutture e dalla ripartizione delle funzioni ➤ Da una riflessione pedagogica regolare con i formatori ➤ Dall'esistenza di procedure di supervisione istituzionale o individuale, di condivisione di pratica tra formatori, di visite reciproche di corsi tra formatori ➤ Dalla capacità di sviluppare collaborazioni con altre istituzioni di formazione ➤ Dalla capacità di saper ricorrere appropriatamente a professionisti esterni. 	<p>In che misura i criteri di qualità devono essere raggiunti?</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Esistenza d'un concetto di valutazione ◆ Esistenza di documenti scritti sui concetti dell'istituzione in materia di sviluppo della qualità ◆ Esistenza di una carta dei principi o di un documento scritto equivalente ◆ Esistenza di un organigramma ◆ Esistenza di seminari pedagogici o di incontri regolari di riflessione pedagogica tra formatori. 	<p>Quali documenti consentono di rendere conto della qualità?</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Esempio di un rapporto di valutazione di una formazione e presentazione delle conseguenze dedotte ❖ Descrizione delle misure di sviluppo della qualità dell'istituzione ❖ Certificato di sistema di gestione della qualità, con relativo rapporto di verifica ❖ Carta dei principi e organigramma ❖ Rendiconto scritto di un seminario pedagogico o di un incontro di riflessione pedagogica tra formatori.

4 Le tappe verso la certificazione eduQua

Nell'intento di sostenervi nella vostra riflessione sui criteri di qualità di eduQua, di facilitare la costituzione del vostro dossier con i documenti necessari (cfr. cap. 1) e di armonizzare la procedura di certificazione, sono stati elaborati vari documenti e formulari. Troverete in questo capitolo la descrizione e il modo d'impiego di questi supporti, come pure delle tappe della procedura di certificazione. Ad esclusione del formulario d'iscrizione per la certificazione, che vi sarà trasmesso dall'istanza di certificazione, tutti i formulari da compilare sono qui allegati. Essi possono essere compilati a mano o per mezzo del computer.

4.1 Iscrizione presso un'istanza di certificazione

Il primo passo consiste nel prendere contatto con un'istanza di certificazione (cfr. l'elenco delle istanze di certificazione sul sito www.eduqua.ch), la quale vi trasmetterà un formulario d'iscrizione. Il formulario d'iscrizione, debitamente compilato e firmato, deve essere ritornato all'istanza di certificazione accompagnato dal prospetto di presentazione della vostra istituzione e dal prospetto di presentazione di tutte le vostre offerte di formazione per l'anno in corso. Dopo ricezione della vostra iscrizione, l'istanza di certificazione vi comunicherà quale offerta di formazione sarà valutata nel quadro della procedura di certificazione.

4.2 Costituzione del vostro dossier di certificazione

Vogliate dapprima compilare la pagina di copertina **Informazioni concernenti l'istituzione di formazione** con i dati richiesti per la vostra istituzione e il nome della persona di contatto per la procedura di certificazione. Queste informazioni vengono registrate una volta sola, e il formulario serve da pagina di copertina del vostro dossier.

4.2.1 Griglia d'auto-valutazione

Per iniziare, siete invitati a procedere ad un'**auto-valutazione**, per mezzo della quale dovete situarvi rispetto ai criteri di qualità definiti per la certificazione eduQua: in che misura e in che modo ritenete di soddisfare questi criteri di qualità, quali sono gli indicatori specifici della vostra istituzione? Questa auto-valutazione fornisce agli esaminatori importanti indicazioni sul modo in cui trasponete e applicate i rispettivi criteri di qualità alle specificità della vostra istituzione. In base alla vostra auto-valutazione e

ai documenti forniti con il vostro dossier, gli esaminatori procedono ad una valutazione esterna. Le loro conclusioni sono oggetto di un succinto rapporto.

4.2.2 Questionario "Istituzione" e questionario "Offerta di formazione"

Ciascuno dei due questionari "Istituzione" e "Offerta di formazione" comporta all'inizio una **Lista degli elementi esaminati**. Questa lista vi permetterà di verificare se il vostro dossier è completo. Potete anche annotarvi delle osservazioni all'intenzione dell'istanza di certificazione, ad esempio se uno dei documenti non corrisponde esattamente a quanto menzionato sulla lista. Entrambe le liste sono da allegare ai documenti da trasmettere all'istanza di certificazione.

Nei **questionari "Istituzione" e "Offerta di formazione"** figurano le direttive concernenti il contenuto della certificazione. Ogni elemento valutato è descritto, assieme a un complemento d'informazioni di base e/o a indicazioni per l'elaborazione del dossier. Vengono utilizzati i seguenti pittogrammi:

 → **Informazioni di base**

 → **Indicazioni per l'elaborazione del dossier**

I documenti di cui necessitano i revisori per la certificazione sono menzionati sotto la rubrica "Annessi" che figura in fondo a ciascun formulario. E' sulla base di questi documenti, che corrispondono a quelli indicati nella colonna "Fonti" della tavola sinottica (cfr. cap. 2.3, 4^a colonna della tabella), che vengono esaminati i criteri di qualità.

Per la valutazione dell'istituzione, sono richiesti 16 documenti. Vogliate numerare i vostri documenti in alto a sinistra, riferendovi alla numerazione indicata, e allegarli alla lista degli elementi esaminati per la valutazione dell'istituzione.

Per la valutazione dell'offerta di formazione, scelta dall'istanza di certificazione, sono necessari i seguenti documenti: concetto di corso e di cursus di formazione, materiale informativo e CV dei formatori. Vogliate ordinare i vostri documenti seguendo l'ordine della lista degli elementi esaminati per la valutazione dell'offerta di formazione. I due questionari "Istituzione" e "Offerta di formazione" sono concepiti solo per vostra informazione e non vanno allegati al dossier.

4.3 Invio del vostro dossier di certificazione

Per il vostro dossier, vogliate utilizzare esclusivamente i formulari eduQua allegati. Inoltre faciliterete il lavoro dell'istanza di certificazione ordinando i vostri documenti nella sequenza proposta. Potrete invece scegliere la forma esterna nella quale presenterete il vostro dossier. Un dossier completo contiene i seguenti elementi:

	Formulari eduQua	Contenuto
1.	Informazioni concernenti l'istituzione di formazione	Pagina di copertina con i dati sull'istituzione e sulla persona di contatto per la certificazione
2.	Griglia d'auto-valutazione	Da compilare dall'istituzione di formazione
3.	Lista degli elementi esaminati per la valutazione dell'istituzione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Con eventuali osservazioni all'intenzione dell'istanza di certificazione ▪ Annessi 1-16, da numerare p.f.
4.	Lista degli elementi esaminati per la valutazione dell'offerta di formazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Con eventuali osservazioni all'intenzione dell'istanza di certificazione ▪ Annessi: Concetti di corso e di cursus di formazione, materiale informativo, CV dei formatori

Quando il vostro dossier completo è costituito, lo trasmettete all'istanza di certificazione.

4.4 Valutazione e decisione dell'istanza di certificazione

L'istanza di certificazione procede alla valutazione del vostro dossier e vi comunica per iscritto la sua decisione concernente la certificazione della vostra istituzione.

Vi auguriamo pieno successo per la certificazione eduQua!

5 Allegati: formulari per la certificazione

- Pagina di copertina "Informazioni concernenti l'istituzione di formazione", con i dati sull'istituzione
- Griglia d'auto-valutazione
- Questionario "Istituzione" con la "Lista degli elementi esaminati per la valutazione dell'istituzione"
- Questionario "Offerta di formazione" con la " Lista degli elementi esaminati per la valutazione dell'offerta di formazione"



Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen
Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue
Certificato svizzero di qualità per istituzioni di aggiornamento

Informazioni concernenti l'istituzione di formazione

Nome dell'istituzione:

Indirizzo:

Tel./Fax/E-Mail:

Denominazione dell'offerta di formazione:

Persona di contatto per la certificazione:

Contenuto della documentazione:

- Griglia d'auto-valutazione dell'istituzione di formazione, compilata.
- Per l'istituzione: Lista degli elementi esaminati per la valutazione dell'istituzione, eventualmente completata con osservazioni all'intenzione dell'istanza di certificazione. Allegati 1-16 (in base alla lista dei documenti esaminati per la valutazione dell'istituzione).
- Per l'offerta di formazione scelta: Lista degli elementi esaminati per la valutazione dell'offerta di formazione, eventualmente completata con osservazioni all'intenzione dell'istanza di certificazione. Allegati: concetti di corso e di cursus di formazione, materiale informativo, CV dei formatori.

Griglia d'auto-valutazione

In che misura e in che modo ritenete di soddisfare i criteri di qualità che seguono?

1. Offerte di formazione che soddisfano i bisogni generali di formazione e i bisogni particolari dei clienti

2. La solidità e la trasferibilità delle conoscenze e competenze acquisite dai partecipanti

3. Una presentazione trasparente delle offerte di formazione e delle opzioni pedagogiche

4. Prestazioni orientate ai clienti, con un impegno d'efficacia e d'efficienza mirato al miglior rapporto qualità-prezzo e un utilizzo delle risorse adeguato agli obiettivi di formazione

5. Formatori competenti, in possesso delle qualifiche richieste, ossia delle competenze personali, sociali e d'animazione di gruppi in formazione, come pure delle competenze metodologiche e pedagogiche nella formazione degli adulti e nel loro campo specifico di formazione

6. L'impegno di garantire e sviluppare la qualità

Questionario - Istituzione


Lista degli elementi esaminati per la valutazione dell'istituzione


Annessi	Elementi esaminati	Osservazioni all'intenzione dell'istanza di certificazione
1	Informazioni sull'istituzione	
2	Prospetti di tutte le offerte di formazione dell'anno in corso	
3	Carta dei principi dell'istituzione	
4	Organigramma	
5	Certificato o rapporto di revisione del sistema di gestione della qualità utilizzato o descrittivo del concetto qualità dell'istituzione	
6	Rendiconto di un seminario pedagogico o descrizione della sistematica di riflessione pedagogica adottata	
7 / 8	Rapporto di valutazione d'un corso di formazione (7), descrizione delle conseguenze dedotte e dei provvedimenti presi (8)	

Annessi	Elementi esaminati	Osservazioni all'intenzione dell'istanza di certificazione
9 / 10	Statistica e analisi degli abbandoni e dei tassi di successo agli esami (9), catalogo delle misure adottate (10)	
11	Profilo delle qualifiche richieste ai formatori	
12	Rapporto di visita di un corso	
13	Lista delle attività di formazione continua interne ed esterne frequentate dai formatori nel loro campo specifico di formazione e in campo pedagogico ⁵	
14	Descrizione dell'analisi dei bisogni e confronti con le istituzioni concorrenti ⁴	
15	Descrizione degli strumenti utilizzati per misurare la soddisfazione dei clienti	
16	Descrizione della procedura di selezione dei partecipanti ⁴	

⁵ Gli elementi esaminati 13, 14 e 16 possono figurare sia qui, sia – per le grandi istituzioni di formazione – nei documenti concernenti l'offerta di formazione scelta.

Materiale informativo

 Il materiale informativo costituisce il "biglietto da visita" dell'istituzione. La forma e il contenuto dei prospetti, della documentazione di presentazione, della Homepage, dei formulari d'iscrizione, ecc., permettono di farsi un'idea sull'orientamento verso i clienti dell'istituzione e devono consentire di rispondere alle domande essenziali dei partecipanti potenziali, in merito alla pianificazione d'una formazione continua.

 Le informazioni sull'istituzione devono comprendere delle indicazioni almeno sui seguenti punti:

- Obiettivi e campo d'attività dell'istituzione
- Pubblici mirati
- Interlocutori e responsabili
- Condizioni generali


I prospetti di presentazione delle offerte di formazione continua dovrebbero:

- essere sufficientemente espliciti
- non dar luogo a richieste di informazioni complementari
- stimolare reazioni positive nei clienti
- non creare aspettative alle quali non è possibile rispondere

Documenti:

- | | | |
|------------------|--------------------------|---|
| Annesso 1 | <input type="checkbox"/> | Informazioni sull'istituzione |
| Annesso 2 | <input type="checkbox"/> | Materiale informativo di tutte le offerte di formazione continua proposte per l'anno in corso. |

Carta dei principi dell'istituzione

 Una « carta dei principi » riflette gli orientamenti e le prospettive future dell'istituzione. Costituendo un quadro generale al piano di sviluppo futuro dell'istituzione, la carta rappresenta un elemento importante dell'assicurazione e dello sviluppo della qualità di un'istituzione.


La carta dei principi persegue i seguenti obiettivi:

A livello interno:

- Dare un senso al lavoro e quindi motivare
- Incoraggiare la presa di coscienza della situazione attuale
- Evidenziare le connessioni e le interrelazioni
- Assicurare la continuità operativa
- Dare impulsi per il cambiamento
- Promuovere e garantire le esigenze di qualità

A livello esterno (quando è accessibile al pubblico)

- Strumento di "Public relation" per l'istituzione ed eventualmente la professione
- Legittimazione in caso di domande
- Orientamento per tutti gli interessati
- Posizionamento e differenziazione in rapporto alla concorrenza

 Se non disponete di una carta dei principi o d'un altro documento scritto che descrive gli obiettivi e le opzioni pedagogiche della vostra istituzione, dovete precisare entro quando contate di elaborare questo documento e indicare:

- come procederete per elaborare la vostra carta
- che cosa prevedete di inserirvi (in particolare riguardo agli orientamenti, obiettivi e opzioni pedagogiche della vostra istituzione)
- quali persone ed istanze se ne occuperanno

Documenti:

- Annesso 3:**
- Carta dei principi**
 - Descrizione del modo in cui intendete elaborare una carta dei principi** (se non esiste ancora)


Organigramma

 L'organigramma presenta – sinteticamente – la struttura generale dell'istituzione.

Esso evidenzia:

- la forma organizzativa che l'istituzione si è data
- la definizione e la ripartizione delle responsabilità e della competenze
- la posizione delle diverse funzioni nella struttura
- le relazioni fra le diverse funzioni e la loro organizzazione gerarchica


La forma organizzativa è un elemento importante della garanzia di qualità, nella misura in cui essa esercita un influsso diretto sul modo nel quale tutti i collaboratori comprendono e percepiscono i loro rispettivi ruoli. Di conseguenza, è logico che un organigramma sia costruito su misura in funzione delle specificità proprie di ogni istituzione.


 Le istituzioni con meno di tre collaboratori non sono tenute a produrre un organigramma.

Documenti:

Annesso 4: **Organigramma**

Assicurazione della qualità interna e sviluppo della qualità

 L'assicurazione della qualità e lo sviluppo della qualità possono essere praticate sia con uno strumento sistematico di gestione della qualità (SGQ), sia mediante una procedura della qualità propria dell'istituzione. Le procedure dei sistemi di gestione della qualità sono generalmente condotte o accompagnate da personale esterno.


 Se non utilizzate uno strumento sistematico di gestione della qualità, dovete presentare il vostro specifico approccio alla qualità, rispondendo in particolare alle domande seguenti:


- Come avete definito la "qualità"?
- Che cosa fate per fornire un'immagine della qualità dell'istituzione verso l'esterno?
- Quali persone o istanze sono responsabili del processo di qualità?
- Quali persone o istanze controllano la qualità?
- Soddisfate le esigenze e le attese in rapporto alla qualità provenienti dalle parti interessate? Se ciò non è il caso, quali provvedimenti adottate?
- In che modo agite per sviluppare costantemente la qualità dell'istituzione?

Documenti:

- Annesso 5:**
- Descrizione del sistema di gestione della qualità, ultimo rapporto di revisione, certificato** (se disponibile)
 - Descrizione del concetto di qualità dell'istituzione** (se non esiste un sistema di gestione della qualità)

Riflessione pedagogica

 Lo scambio d'esperienze tra formatori e la riflessione pedagogica contribuiscono a stimolare il discorso sulla qualità, ad aumentare la coscienza verso la qualità e a dare avvio a processi di cambiamento. Benché questi effetti non siano il più delle volte misurabili, non devono per questo essere sottovalutati per il loro impatto a medio e lungo termine. E' perciò necessario chiedersi in che modo sono garantiti gli scambi pedagogici tra formatori, come pure tra tutti i collaboratori coinvolti nell'organizzazione o nell'accompagnamento di azioni di formazione.

 Spiegate concisamente come sono garantiti gli scambi su questioni pedagogiche e lo sviluppo delle competenze pedagogiche. Descrivete in particolare:

- il contenuto, la forma e la frequenza delle attività dedicate alla discussione di questioni pedagogiche
- se esistono delle supervisioni e degli scambi di vedute per e tra formatori; la loro frequenza
- le attività di formazione continua istituite a seguito delle esperienze realizzate

Documenti:

- Annesso 6:**
- Descrizione del modo in cui gli scambi sulle questioni pedagogiche sono garantiti.**
 - Rendiconto di un seminario pedagogico** (se disponibile)

Valutazione delle offerte di formazione

i La garanzia di qualità dell'offerta di formazione implica la definizione dei criteri che permettono di valutare e di sviluppare le varie offerte e i processi di formazione. Tuttavia, nella formazione degli adulti, spesso è difficile fissare dei criteri oggettivi sull'efficacia di un corso, nel senso che frequentemente non sono i risultati oggettivi, bensì i risultati soggettivi che sono significativi. E' comunque opportuno, in considerazione delle esigenze di qualità rispetto alle formazioni offerte, valutare alcuni aspetti. I risultati della valutazione devono essere oggetto di un rapporto, che costituisce la base d'applicazione delle conclusioni e delle misure di miglioramento.

➔ I seguenti punti dovrebbero essere considerati nel rapporto di valutazione:

- Chiara formulazione della problematica della valutazione
- Campi valutati
- Pubblici mirati della valutazione
- Metodi adeguati di raccolta dei dati
- Interpretazione e conclusioni comprensibili

La "descrizione delle contromisure" deve riferirsi strettamente al rapporto di valutazione allegato. Nel caso in cui non siano state proposte né conseguenze né misure di miglioramento, vogliate spiegarne brevemente il motivo.

Documenti:

- Annesso 7: Rapporto di valutazione di un'offerta di formazione
Annesso 8: Descrizione delle conseguenze dedotte dal rapporto di valutazione

Dati e analisi statistiche

i I dati statistici possono fornire informazioni preziose e costituire uno strumento di controllo dei processi d'insegnamento e dei risultati. Possono essere particolarmente significativi per la valutazione qualitativa delle formazioni:

- i dati relativi ai tassi d'abbandono della formazione su un periodo determinato;
- i dati relativi ai tassi di successo per le formazioni ed i cursus di formazioni che conducono ad esami esterni.

→ Vogliate presentare i dati statistici corrispondenti degli ultimi tre anni, l'analisi e l'interpretazione che ne avete fatto e, se ne avete adottate, descrivete le misure scaturite da queste analisi.


Per i dati dei tassi di riuscita agli esami, vogliate pure indicare le note medie ottenute agli esami, allo scopo di permettere dei confronti con istituzioni analoghe.

Documenti:


Annesso 9: **Dati statistici**

Annesso 10: **Analisi e interpretazioni, catalogo delle misure adottate**

Profilo richiesto per i formatori

 I formatori devono disporre di competenze e qualifiche sia a livello del loro specifico campo di formazione, sia della formazione degli adulti: le une e le altre sono determinanti per la qualità della formazione continua.


La definizione di un profilo richiesto per i formatori facilita la selezione al momento dell'assunzione di nuovi collaboratori, contribuisce a creare un consenso in merito alle prestazioni fornite e alle attese e a formulare le esigenze richieste per quanto riguarda le competenze nel campo specifico di formazione.


-  La descrizione del profilo richiesto per i formatori deve includere i seguenti punti:
- Titoli e diplomi (certificati) richiesti nel campo specifico di formazione e nel campo della formazione degli adulti
 - Esperienza richiesta ed eventualmente numero di anni di pratica effettuati nel campo specifico
 - Esperienza come formatore nel campo della formazione degli adulti
 - Competenze sociali
 - Aspettative di impegno nei confronti della formazione e dell'istituzione

Documenti:

Annesso 11: Descrizione del profilo richiesto per i formatori

Rapporto di una visita di corso

 Ispezioni periodiche di corso da parte della direzione dell'istituzione o di un'istanza di controllo permettono di mantenere i contatti con i formatori e di valutare le competenze professionali e pedagogiche. Le osservazioni e le constatazioni fatte in occasione delle visite devono essere consegnate in un rapporto, nel quale devono, se del caso, essere chiaramente identificabili le misure previste per migliorare i punti negativi.


 Spesso per le visite di corsi vengono utilizzati dei formulari standard al posto dei rapporti; in tal caso essi possono essere allegati al vostro dossier. I documenti complementari seguenti, se esistono, possono pure fornire utili informazioni sulle visite di corsi:


- Piano delle visite per il semestre in corso e/o prossimo
- Lista delle visite di corso realmente effettuate
- Funzione e qualifiche degli ispettori
- Scopo e motivo della visita
- Check-List per la visita di corsi

Documenti:

Annesso 12: **Rapporto di una visita di corso**

Formazione continua dei formatori

 Le attività di formazione continua devono consentire ai formatori di mantenere aggiornate e di sviluppare le loro competenze nel campo specifico di formazione, come pure nel campo della formazione degli adulti. Idealmente, l'istituzione pianifica le attività di formazione continua dei suoi formatori per un periodo determinato.

 I formatori devono seguire regolarmente, ossia almeno una volta all'anno, una formazione continua interna o esterna nel loro specifico campo di formazione e/o nel campo della formazione degli adulti. Una documentazione scritta sulle attività di formazione continua interna e/o esterna dovrebbe essere fornita. Per le istituzioni di grandi dimensioni, è sufficiente fornire le informazioni relative alle attività di formazione continua dei formatori coinvolti nell'offerta di formazione esaminata.

Documenti:

- Annesso 13:** **Lista delle attività di formazione continua nei campi specifici di formazione**
- Lista delle attività di formazione continua nel campo della formazione degli adulti**

Orientamento verso i clienti e soddisfazione dei clienti

i L'orientamento verso i clienti e la soddisfazione dei clienti sono degli indicatori importanti della qualità delle istituzioni di formazione continua. La qualità si misura specialmente in base alla corrispondenza fra le aspettative dei clienti e le offerte di formazione. La definizione del termine "clienti" non è sempre univoca nella formazione continua. Da un lato esso indica i partecipanti alla formazione, ma altrettanto, d'altro lato, le organizzazioni e le aziende, le quali hanno delle aspettative in merito alla formazione continua dei loro collaboratori, o ancora le istanze esterne che finanziano formazioni, come è il caso per esempio dei richiedenti d'impiego (misure del mercato del lavoro). Per quanto concerne i partecipanti, va ricordato che questi non sono soltanto, nell'ambito della formazione, consumatori di una prestazione di servizio, bensì al tempo stesso co-produttori di questa prestazione e pertanto coinvolti in larga misura nei risultati.

I bisogni dei clienti possono essere adeguatamente presi in considerazione solo se sono stati oggetto di un'analisi preventiva, che naturalmente comprende anche l'analisi delle offerte di formazione della concorrenza.


➡ Per la valutazione dell'orientamento verso i clienti e della soddisfazione dei clienti, vengono esaminati i seguenti elementi:


- Definizione dei clienti potenziali, posizionamento e differenziazione rispetto alla concorrenza
- Procedura d'analisi dei bisogni
- Concetto e procedura di misurazione della soddisfazione dei clienti
- Descrizione degli strumenti di misurazione utilizzati e analisi della pertinenza di questi strumenti
- Analisi e interpretazione dei dati statistici degli abbandoni durante la formazione e di altri dati statistici (eventualmente questi dati sono già disponibili sotto "Dati statistici")
- Misure adottate per migliorare la soddisfazione dei clienti

Documenti:

- Annesso 14:** **Descrizione dell'analisi dei bisogni e/o confronto con la concorrenza**
- Annesso 15:** **Descrizione degli strumenti di misurazione della soddisfazione dei clienti**
- Statistica degli abbandoni, analisi e interpretazione**

Selezione dei partecipanti

 Di regola, una selezione dei partecipanti è inevitabile per le offerte di formazione continua, trattandosi del solo mezzo per arrivare a costituire gruppi omogenei che consentano uno svolgimento della formazione appropriato ed efficace in rapporto agli obiettivi fissati. Un'istituzione di formazione continua deve quindi esaminare la formazione precedente, le attese e le motivazioni del suo pubblico mirato e ciò deve essere comunicato esplicitamente e senza equivoci nel materiale informativo e nelle condizioni d'ammissione.

 Per la valutazione della selezione dei partecipanti, si esaminano i seguenti elementi:

- I prerequisiti per accedere alla formazione sono definiti in modo comprensibile e sono verificabili
- L'istituzione di formazione controlla che i prerequisiti siano presenti
- Prestazioni di consulenza agli interessati
- Descrizione della procedura di selezione
- Se non è effettuata alcuna selezione : giustificazione

Si esaminano qui i meccanismi generali di selezione. Nel questionario di valutazione dell'offerta di formazione scelta, domande analoghe saranno poste in riferimento a tale offerta di formazione. A seconda dell'istituzione, questa distinzione potrebbe risultare superflua.

Documenti:

- Annesso 16: Descrizione della procedura di selezione delle persone interessate
 Giustificazione, se non è effettuata alcuna selezione

Questionario – Offerta di formazione

Lista degli elementi esaminati per la valutazione dell'offerta di formazione

Annessi	Elementi esaminati	Osservazioni all'intenzione dell'istanza di certificazione
Concetti di corso e di cursus di formazione	Pubblico mirato definito	
	Analisi dei bisogni disponibile	
	Riflessione sul transfer formalizzata	
	Obiettivi di formazione formulati e resi operativi	
	Contenuti di formazione resi operativi	
	Scelta dei metodi e scelta dei contenuti in accordo con gli obiettivi di formazione e con il pubblico mirato	
	Scelta dei metodi per l'auto-formazione presentata	
	Valutazioni delle competenze acquisite pertinenti e pianificate	

Materiale informativo	Esistenza di materiale informativo, eventualmente di conferenze orientative	
	Pubblico mirato definito	
	Condizioni d'ammissione definite	
	Obiettivi di formazione repertoriati	
	Informazioni sul titolo ottenuto (certificato, diploma...) e sulle procedure di ricorso	
	Informazioni sul contenuto della formazione	
	Informazioni sui metodi di lavoro	
	Durata della formazione e tempo di formazione necessario precisati	
	Informazioni sui costi	
	Informazioni sulle condizioni di ritiro dell'iscrizione	
CV dei formatori	Titolo (certificato, diploma, ...) nel campo specifico di formazione	
	Titolo (certificato, brevetto, diploma, ...) di formatore degli adulti (certificato FSEA 1 o equivalente)	
	Esperienza pratica nel campo specifico di formazione	
	Esperienza pratica nel campo della formazione degli adulti	
	Formazione continua nel campo specifico di formazione e nel campo della formazione degli adulti	

Concetto di corso o di cursus di formazione

Pubblico mirato

i Per garantire una formazione efficace e adeguata rispetto agli obiettivi fissati e per evitare abbandoni durante la formazione, i partecipanti devono essere selezionati in funzione delle esigenze specifiche richieste per seguire la formazione. In particolare devono essere considerati i titoli di studio formali ottenuti, come pure la durata e il genere di esperienza pratica nel campo specifico in questione. Se del caso, formazioni anteriori equivalenti possono comportare riduzioni o dispense rispetto a determinati contenuti di formazione.

➔ Di regola, il pubblico mirato è definito nel concetto di corso o di cursus di formazione, come pure nel materiale informativo. eduQua verifica:

- se e in che modo il pubblico mirato è definito
- se la definizione è univoca e comprensibile
- in base a quali criteri vengono selezionati i partecipanti

Analisi dei bisogni

i Le buone offerte di formazione continua dovrebbero soddisfare tanto i bisogni particolari dei partecipanti, quanto i bisogni generali di formazione. Due dimensioni hanno un ruolo particolare nella definizione dei bisogni:

L'orizzonte temporale


- i bisogni attuali connessi con le attività esistenti
- i bisogni potenziali per il futuro

L'ottica


- i bisogni dei responsabili di formazione continua, quelli delle aziende o quelli dei collaboratori


A seconda dell'orizzonte temporale e dell'ottica considerati, saranno privilegiati differenti contenuti di formazione e diverse forme d'apprendimento.

Analisi dei bisogni (continuazione)

-  Vogliate documentare, in relazione all'offerta di formazione scelta:
- come e con quale frequenza è stata effettuata un'analisi dei bisogni (p. es. osservazione e analisi del mercato, contatti con aziende o associazioni, ecc.)
 - in che modo è valutata la pertinenza dell'offerta di formazione con i bisogni dei partecipanti (p. es. inchiesta presso i partecipanti, ecc.)


Transfer di conoscenze e competenze


 Le conoscenze e competenze acquisite durante una formazione continua non dovrebbero essere considerate e utilizzate solo nell'ambito della formazione, bensì devono poter essere trasferite in seguito nella pratica, vale a dire sul posto di lavoro e/o nella vita quotidiana. Affinché il trasferimento delle conoscenze e competenze possa aver luogo, determinate misure devono essere adottate già in sede di pianificazione della formazione, poi al momento della realizzazione e soprattutto in seguito, a livello di follow-up.

 Per questo criterio, si tratta di dimostrare quali misure vengono adottate per consentire il trasferimento nella pratica delle conoscenze e competenze acquisite. E' dunque opportuno allestirne l'elenco. Alcuni esempi:

- Reclutamento di formatori che dispongono di esperienza nella pratica
- Elaborazione di esercizi, di studio di casi e di lavori d'esame presi dalle aziende dei partecipanti
- Organizzazione di stages e di visite nelle aziende
- Sussidi didattici e strumenti di formazione che possono essere utilizzati nella vita quotidiana e/o professionale
- Offerta di attività di follow-up (formazione ulteriore)


Obiettivi di formazione


 Gli obiettivi di formazione fungono da quadro di riferimento tanto per i formatori quanto per i partecipanti. L'orientamento dell'offerta di formazione sugli obiettivi fissati deve essere chiaramente identificabile in qualsiasi momento per tutti gli attori coinvolti nel processo di formazione. Gli obiettivi di formazione determinano la scelta dei contenuti della formazione, la scelta dei metodi e le modalità di valutazione delle formazioni acquisite. Gli obiettivi di formazione dovrebbero essere definiti su livelli diversi: in modo globale per l'insieme della formazione, in modo più dettagliato per i campi particolari di formazione e, da ultimo, per ogni lezione. Gli obiettivi devono anche permettere di trarne le conseguenze per il processo di formazione mirato, ossia per il grado d'approfondimento (livello di tassonomia).

 Gli obiettivi di formazione dovrebbero pertanto essere menzionati nei documenti seguenti: prospetti di presentazione della formazione, piano di formazione e delle materie, regolamenti d'esame, scripts e altri supporti di preparazione dei corsi, nonché direttive per la valutazione delle formazioni acquisite. eduQua verifica:

- se gli obiettivi di formazione sono pertinenti
- se la loro formulazione è differenziata (scopi, obiettivi generali e obiettivi specifici) e se i livelli di tassonomia sono determinati.

Contenuti di formazione


 L'organizzazione della formazione è generalmente costruita a partire dagli obiettivi e dai contenuti. Gli obiettivi di formazione conducono ad una suddivisione del contenuto in temi diversi, secondo una logica di ambiti e di materie. I contenuti di formazione dovrebbero di conseguenza essere scaturiti dalla formulazione degli obiettivi di formazione.

 I contenuti di formazione dovrebbero risultare dal concetto di formazione. eduQua verifica:

Contenuti di formazione (continuazione)

- se la scelta dei contenuti di formazione è conforme agli obiettivi di formazione e al pubblico mirato
- se sono presenti informazioni dettagliate e una descrizione precisa dei contenuti
- se i contenuti di formazione sono strutturati in modo pertinente (p. es. materia di base e approfondimento)


Scelta dei metodi

 I metodi adottati per la formazione sono in stretta relazione con gli obiettivi fissati e con i contenuti trattati e costituiscono a pieno titolo un elemento della formazione continua. E' importante che i metodi scelti siano adeguati agli obiettivi fissati e al pubblico mirato (tipo di adulti in formazione). E' altrettanto importante disporre di una scelta di metodi sufficientemente ampia, che permetta di utilizzare approcci pedagogici diversificati. Una scelta variata di metodi contribuisce a sviluppare i processi d'apprendimento in funzione degli obiettivi di formazione fissati ed ha un impatto positivo sulla motivazione dei partecipanti.

 eduQua verifica

- se i metodi utilizzati sono adattati agli obiettivi e ai contenuti di formazione, come pure alle caratteristiche del pubblico mirato
- se i metodi utilizzati sono diversificati

Attività di auto-formazione

 Attraverso le cosiddette attività d'auto-formazione, i partecipanti devono essere incoraggiati a lavorare ulteriormente e in modo autonomo sulla materia insegnata per appropriarsene attivamente, sia nell'ambito dei corsi sia al di fuori degli stessi. Ciò si realizza, nell'ambito dei corsi, per mezzo di metodi di lavoro adeguati, quali i lavori di

Attività di auto-formazione (continuazione)

gruppo, esercizi, ecc. e, al di fuori dei corsi, con il lavoro di studio personale o il lavoro di studio di casi.

- ➡ Per consentire a eduQua di valutare le attività d'auto-formazione pianificate, è opportuno indicarle separatamente. Esse possono comunque anche figurare fra i metodi pedagogici utilizzati.

Valutazione dell'apprendimento

❗ Le valutazioni dell'apprendimento permettono di situare lo stato d'avanzamento nell'acquisizione delle conoscenze e competenze nell'ambito del processo d'apprendimento. I rispettivi risultati devono consentire di determinare le misure da prendere affinché ogni partecipante possa proseguire con successo nella propria formazione continua.

Valutazioni pertinenti dell'apprendimento dovrebbero verificare contenuti e processi a partire dal piano di formazione. Quanto a livello di esigenze, esse devono corrispondere a quello del piano di formazione. La valutazione deve inoltre fondarsi su un campione rappresentativo del contenuto di formazione. Non esiste una regola generale per quanto riguarda la forma delle valutazioni dell'apprendimento (formativa, sommativa, orale o scritta), mentre è importante che essa sia adattata al tipo di offerta di formazione.

- ➡ eduQua verifica:
- se valutazioni dell'apprendimento sono effettuate in modo pertinente sia durante sia al termine del corso o del cursus di formazione
 - se le valutazioni dell'apprendimento sono adattate al piano di formazione e ai partecipanti.


Qualora le modalità di valutazione dell'apprendimento non siano descritte in modo sufficientemente preciso nel concetto di corso o di cursus di formazione, potete allegare una documentazione complementare (p. es. regolamenti d'esame, ecc.).


Materiale informativo

➔ Affinché i partecipanti potenziali possano decidere in perfetta conoscenza di causa, il materiale informativo deve fornire indicazioni precise almeno sui seguenti argomenti:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Pubblico mirato | ⇒ Criteri di selezione: <ul style="list-style-type: none">▪ prerequisiti/diplomi▪ esperienza professionale▪ altre condizioni d'ammissione |
| <input type="checkbox"/> Contenuto di formazione | ⇒ Descrizione e strutturazione possibilmente precisa per l'insieme del corso |
| <input type="checkbox"/> Obiettivi di formazione | ⇒ Presentazione e descrizione trasparenti e comprensibili |
| <input type="checkbox"/> Diploma / certificato | ⇒ Informazioni su: <ul style="list-style-type: none">▪ Attestato di partecipazione al corso▪ Esami▪ Diploma ottenuto al termine del corso▪ Procedure di ricorso |
| <input type="checkbox"/> Metodi di lavoro | ⇒ Informazioni sui metodi pedagogici e sulle modalità di lavoro |
| <input type="checkbox"/> Durata della formazione e investimento di tempo richiesto | ⇒ Informazioni chiare, con precisazioni sull'impiego del tempo |
| <input type="checkbox"/> Costi | ⇒ Presentazione trasparente dei costi della formazione, tasse d'esame, modalità di pagamento, ecc. |
| <input type="checkbox"/> Condizioni di ritiro dell'iscrizione | ⇒ Prescrizioni chiare |

Formatori

 Di regola, per disporre delle necessarie qualifiche professionali, i formatori devono aver seguito una formazione professionale nel loro specifico campo di formazione e continuare regolarmente il loro perfezionamento. Un'esperienza lavorativa del formatore nel suo campo specifico di formazione può contribuire ad una migliore articolazione fra teoria e pratica nella formazione. A livello di qualifiche in ambito pedagogico, è richiesto un diploma di formatore di adulti (certificato FSEA di livello 1 o equivalente).

 Per la valutazione dei formatori coinvolti nell'offerta di formazione esaminata, eduQua necessita dei CV dei formatori o di una lista con i seguenti dati:

- Titoli nel campo specifico di formazione: certificati e diplomi
- Competenze nel campo specifico di formazione: numero di anni di pratica
- Titoli in ambito pedagogico e di formazione degli adulti: certificati e diplomi
- Esperienza quale formatori di adulti
- Formazione continua seguita nel campo specifico di formazione e nella formazione degli adulti.

Le informazioni fornite devono consentire di identificare i campi specifici di formazione di ciascun formatore, per poter valutare se i titoli ottenuti sono sufficienti.