

## Sviluppo della versione eduQua 2012 in confronto a eduQua 2004

Gentili signore, egregi signori,

avete tra le mani il nuovo manuale eduQua che è stato modificato a seguito delle esigenze ISO 17021 (adattamento alle norme nell'ambito dei sistemi di management ed enti di certificazione) e alle domande degli enti di certificazione e delle istituzioni di formazione per rispondere allo sviluppo della qualità sul mercato della formazione continua. Le modifiche sono state apportate nei seguenti ambiti:

- concezione formale e struttura del manuale 2012;
- esigenze relative alle offerte e al sistema di management delle istituzioni di formazioni;
- processo di certificazione.

### Le principali migliorie / colpo d'occhio delle modifiche

#### Concezione formale e struttura del manuale 2012

- Gli standard sono descritti una sola volta (le esigenze sull'istituzione -allegati 1-15- e sull'offerta di formazione -allegati A1-A10- sono state raggruppate in 22 standard).  
*Motivazione: eliminare i doppioni presenti nella precedente versione.*
- Gli standard individuali sono stati attribuiti chiaramente a un criterio eduQua.  
*Motivazione: gli standard sono strutturati meglio. I rapporti degli enti di certificazione sono più trasparenti.*
- La forma della descrizione degli standard ha una nuova struttura. Ora vi sono: gli obiettivi, le esigenze, gli effetti desiderati (indicatori), i documenti da spedire, i documenti per la verifica sul posto e le ulteriori domande e argomenti.  
*Motivazione: lo scopo e gli effetti desiderati rispetto alle esigenze sono trasparenti. La quantità di documenti da fornire è diminuita. Ci sono delle domande per alcuni standard che permettono di identificare il potenziale di miglioramento.*
- È stato aggiunto un glossario.  
*Motivazione: aumentare la comprensione del documento. Creare una base linguistica comune per le istituzioni di formazione e gli enti di certificazione.*

#### Esigenze relative alle offerte e al sistema di management delle istituzioni di formazioni

- Le esigenze si applicano allo stesso modo, sia che il mandato di formazione o alcune sue parti sono fornite da un istituto di formazione esterno.  
*Motivazione: i 22 standard devono sempre essere rispettati.*
- Aspetti legali (leggi, regolamenti, norme, ecc ) devono essere controllati, presi in considerazione e rispettati dagli istituti di formazione.  
*Motivazione: i clienti lo danno per acquisito.*
- Tutte le offerte di formazione di un ente erogatore certificato rispondono alle esigenze minime di eduQua.  
*Motivazione: è considerato come acquisito dal cliente. Ad oggi era stata presa in considerazione parzialmente nelle certificazioni.*

- Per i seguenti standard, che influenzano direttamente la qualità della formazione, sono state apportate delle nuove o più severe esigenze:
  - 4° Controllo della formazione acquisita / Diploma (processo di giudizio e di valutazione uniforme e comprensibile, regolamenti d'esame, istanze di ricorso)
  - 7° Informazioni sulle offerte di formazione (bisogni, numero partecipanti, tempi di apprendimento supplementari)
  - 8° Selezione dei partecipanti (riconoscimento delle competenze esistenti, procedure d'ammissione, procedure in caso d'abbandono dei corsi)
  - 9° Piano di formazione e delle lezioni (norme di qualità per la pianificazione della formazione, pianificazione scritta di una lezione)
  - 11° Mezzi didattici e mezzi di comunicazione (utilizzo appropriato dei media)
  - 20° Infrastruttura e mezzi didattici (esigenze di qualità per le aule e le infrastrutture)

*Motivazione: l'audit dei prodotti e la qualità dei formatori sono al centro delle preoccupazioni di eduQua.*

- Per i seguenti standard, che influenzano indirettamente la qualità della formazione, sono state apportate delle nuove o più severe esigenze:
  - 16° Assicurazione e sviluppo della qualità (processo e svolgimento specifico sono definiti)
  - 18° Strumenti di gestione (obiettivi a corto e medio termine, organi direttori e i loro compiti, comunicazione con i formatori, reti)
  - 22° Controlling e sviluppo (autovalutazioni rispettano la protezione dei dati secondo le consegne di eduQua)

*Motivazione: sono le esigenze ISO 17021. eduQua deve tenere conto di tutte le esigenze di un sistema di management.*

- Per sviluppare la qualità sul mercato della formazione continua dal 2004 tutti gli standard sono stati rivisti e dove necessario sono state inserite delle nuove esigenze.

### **Processo di certificazione**

- Esistono tre procedure di certificazione, variano a seconda della grandezza dell'istituto di formazione.

*Motivazione: è un'esigenza ISO 17021.*

- Devono essere assicurati anche degli audit intermedi (sul luogo o in videoconferenza).

*Motivazione: è un'esigenza ISO 17021. Dei miglioramenti durabili si riscontrano grazie a colloqui.*