

Manuale

***Informazioni sulla procedura
Guida per la certificazione***

Versione 2004



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

Editoriale

Gruppo di controllo e editore

UFFT	Ufficio federale della formazione e della tecnologia
CSFP	Conferenza svizzera degli uffici della formazione professionale
seco	Segretariato di stato dell'economia
FSEA	Federazione svizzera per la formazione continua
AUSL	Associazione degli uffici svizzeri del lavoro

Organizzazione, segretariato centrale ed enti di certificazione

Vedasi www.eduqua.ch

Redazione del manuale

Thomas Burri, BfB Büro für Bildungsfragen AG, Thalwil,
in collaborazione con tutti i partecipanti

Traduzioni

Ruth Amos, Caroline Mack (français)
Renzo Ghirlanda (italiano)

Casa editrice

Edizione propria eduQua

Distribuzione

Il manuale può essere ordinato presso il segretariato eduQua o scaricato dal sito www.eduqua.ch

La presente versione entra in vigore il 1° gennaio 2004 ed è stata approvata dal gruppo di controllo il 12.05.2003. Essa sostituisce tutti i documenti precedenti.

Sommario

PARTE 1 - INFORMAZIONI SU EDUQUA	4
1 Introduzione	4
1.1 Il manuale	
1.2 Perché una certificazione eduQua?	
1.3 A chi è destinata la certificazione eduQua?	5
1.4 Quali sono gli enti competenti per la certificazione eduQua?	6
1.5 Che durata ha la validità di un certificato?	7
1.6 Qual è l'unità di certificazione riconosciuta?	
1.7 Quanto costa una certificazione eduQua?	8
1.8 Esistono altre certificazioni equivalenti a eduQua?	
1.9 Altre domande?	
2 La procedura di certificazione	9
2.1 Iscrizione presso un ente di certificazione	
2.2 Scelta di un'offerta di formazione	
2.3 Costituzione del dossier di certificazione	
2.4 Invio del dossier di certificazione	
2.5 Esame del dossier da parte dell'auditor	10
2.6 Audit sul posto	
2.7 Rapporto di audit e decisione	
3 Audit annuale intermedio	11
3.1 Obiettivi dell'audit intermedio	
3.2 Effettuazione dell'audit per iscritto o sul posto	
4 Rinnovo della certificazione	
4.1 Scadenze	
4.2 Contenuti - Procedura - Costi	
4.3 Rinuncia	
5 Basi della procedura	12
5.1 Il concetto di qualità	
5.2 I sei criteri di qualità eduQua	
5.3 Gli indicatori, gli standard minimi e le fonti	13
5.4 Documentazione del ciclo della qualità	
PARTE 2 - GUIDA PER LA COSTITUZIONE DEL DOSSIER	15
1. Pagina di copertina del dossier	16
2. Auto-valutazione (Allegato 0)	17
3. Documentazione dell'istituzione (Allegati 1 – 15)	18
4. Documentazione di un'offerta di formazione (Allegati A1 – A10)	36
APPENDICE	50

I sei criteri eduQua e possibili indicatori, standard minimi e fonti

Parte I - Informazioni su eduQua

I Introduzione

I.1 Il manuale

Il manuale eduQua è destinato da una parte alle **istituzioni** che desiderano ottenere o rinnovare una certificazione conforme alla procedura eduQua e, dall'altra, agli auditor degli **enti di certificazione**. Si compone di due parti:

La parte I informa su eduQua. In primo luogo essa risponde alle domande più importanti relative alla procedura (capitolo 1). Segue la descrizione delle tappe raccomandate per l'organizzazione della procedura (capitoli 2-4). Si conclude con una presentazione del concetto di qualità, che è alla base di eduQua, e in particolare dei sei criteri sui quali si fonda la procedura di certificazione eduQua (capitolo 5).

La parte II comprende le direttive concrete per la costituzione del dossier, che deve essere presentato in vista della certificazione.

Osservazione: questo manuale deve essere utilizzato da istituzioni anche molto diverse tra loro, che propongono offerte molto variegate. Si è cercato di scegliere dei concetti e delle formulazioni che tengano conto di tali diversità.

Non esiste un concetto pertinente che si riferisca a tutte le persone e le funzioni coinvolte nella realizzazione dei contenuti delle varie offerte (cursus di formazione, corsi, provvedimenti del mercato del lavoro, ecc.). Il manuale utilizza il termine di **formatore-i** per designare l'insieme del corpo insegnante, ossia i docenti, gli incaricati dei corsi, i responsabili dei corsi, le persone con funzioni direttive o di controllo, ecc.

In complemento al manuale, il sito Internet www.eduqua.ch fornisce informazioni aggiornate su eduQua (bollettino stampa, risultati di valutazioni, FAQ).

I.2 Perché una certificazione eduQua?

eduQua è stato sviluppato per diventare "IL label" di qualità destinato alle istituzioni di formazione continua. La procedura di certificazione eduQua persegue un triplo obiettivo:

- › garantire e sviluppare la qualità delle offerte di formazione continua sulla base di criteri minimi;
- › instaurare la trasparenza per il consumatore;
- › fornire basi decisionali alle autorità (ammissione ai concorsi d'offerte per corsi collettivi e individuali, sovvenzioni, ecc.).

1.3 A chi è destinata la certificazione eduQua?

La certificazione eduQua è aperta a tutte le istituzioni di formazione attive nei campi della formazione continua e di recupero nonché nell'ambito dei provvedimenti relativi al mercato del lavoro, misure attive (PML). Nella tabella che segue, il livello quaternario (formazione continua e formazione di recupero) è indicato in azzurro. Nel manuale, esso è globalmente indicato come formazione continua. I provvedimenti del mercato del lavoro fanno parte integrante di ciascun livello, per cui non vengono menzionati in modo specifico.

Campo di formazione	Definizione	Formazione degli adulti
Formazione continua Formazione d'adulti generale Formazione continua professionale Formazione di recupero	Misure di formazione per adulti che servono ad acquisire, aggiornare e allargare conoscenze, abilità e capacità	Formazione d'adulti generale Formazione continua professionale Cicli di formazione diversi Corsi diversi
Livello terziario Università, ETH/EPFL Alte scuole pedagogiche Scuole universitarie professionali Scuole specializzate superiori Formazione professionale superiore. Esami professionali superiori. Esami di professione	Misure di formazione che conducono a titoli di studio professionali e/o di studi superiori e che preparano ad assumere funzioni professionali superiori	Studi / formazione continua, anche dopo un'attività professionale o tramite corsi per adulti Procedura individuale di riconoscimento delle conoscenze acquisite (art. 9 nLFPr / art. 4 OFPr)
Livello secondario II Licei/Scuole di diploma Tirocinio, maturità professionale Formazione di base post-obbligatoria Pretirocinio e formazione empirica	Formazione di base post-obbligatoria che prepara a un'attività professionale e/o a una formazione superiore o agli studi	Attestato federale di capacità per adulti Maturità professionale per adulti Maturità per adulti Procedura individuale di riconoscimento delle conoscenze acquisite (art. 9 nLFPr / art. 4 OFPr)
Livello secondario I Scuole medie di livello elementare ed elevato	Formazione obbligatoria di base Scuola media	Corsi di base per persone senza formazione Scuola secondaria di livello elementare ed elevato Formazione di base per adulti
Livello Primario	Formazione obbligatoria di base Scuola elementare	Leggere, calcolare, scrivere per adulti

Le istituzioni che richiedono, rispettivamente ottengono delle sovvenzioni per le loro offerte o che sottopongono la loro candidatura per mandati pubblici, devono di regola poter attestare che rispettano degli standard minimi definiti. La certificazione eduQua rappresenta in questo senso un mezzo semplice e riconosciuto a livello nazionale. Molti cantoni fanno dipendere dal possesso della certificazione eduQua l'attribuzione di progetti, la concessione di sovvenzioni o altre forme di cooperazione. La certificazione eduQua è d'altronde aperta a tutte le istituzioni di formazione continua che desiderano disporre di un'attestazione riconosciuta della loro qualità.

eduQua è quindi concepito prioritariamente per:

- › la formazione continua in istituzioni (di diritto pubblico o privato) sovvenzionate con fondi pubblici;
- › i fornitori di provvedimenti del mercato del lavoro (PML);
- › i fornitori di moduli (progetto di modularizzazione);
- › altre istituzioni che offrono formazione continua e desiderano certificare la loro qualità.

1.4 Quali sono gli enti competenti per la certificazione eduQua?

A livello svizzero, l'organo superiore che cura gli interessi di eduQua, è rappresentato dall'**ente nazionale eduQua**. Esso, in collaborazione con un gruppo di controllo, ha la responsabilità di:

- › definire e sviluppare la politica da seguire in materia di qualità della formazione continua;
- › assicurare la supervisione del sistema di certificazione eduQua;
- › fissare i criteri minimi per la certificazione;
- › fissare le tariffe per la procedura di certificazione;
- › fissare la durata di validità di una certificazione;
- › definire i requisiti di qualifiche per gli auditor.

I seguenti compiti sono stati delegati dall'ente nazionale al **segretariato centrale eduQua**:

- › tenere il registro centrale delle istituzioni certificate;
- › gestire il sito Internet www.eduqua.ch
- › assicurare le relazioni pubbliche;
- › fornire informazioni generali su eduQua;
- › valutare la procedura e assumere il controlling;
- › scambiare esperienze fra istituzioni ed enti di certificazione.

I mandati per lo svolgimento delle procedure di certificazione e per il rilascio dei certificati eduQua sono invece delegati agli **enti di certificazione**.

Gli enti di certificazione devono soddisfare le esigenze fissate dall'ente nazionale ed essere accreditati dal Servizio di accreditamento svizzero (SAS-metas). Nell'ambito di eduQua, il **SAS** svolge le seguenti funzioni:

- › supervisiona il rispetto delle regole di certificazione;
- › controlla e supervisiona la qualità degli enti di certificazione e degli auditor, conformemente alla norma internazionale EN 45012 e in base ai criteri formulati da eduQua.

Fra le condizioni per l'accreditamento spiccano in particolare:

- › l'imparzialità e l'indipendenza in sede di valutazione dei dossier di certificazione;
- › la garanzia della discrezione nel trattamento dei dossier;
- › l'esistenza di mezzi di ricorso chiaramente definiti qualora il certificato non possa essere rilasciato.

I certificati eduQua sono riconosciuti in tutta la Svizzera. Pertanto, gli enti di certificazione possono essere scelti liberamente. Un elenco aggiornato degli enti di certificazione accreditati è pubblicato sul sito Internet www.eduqua.ch

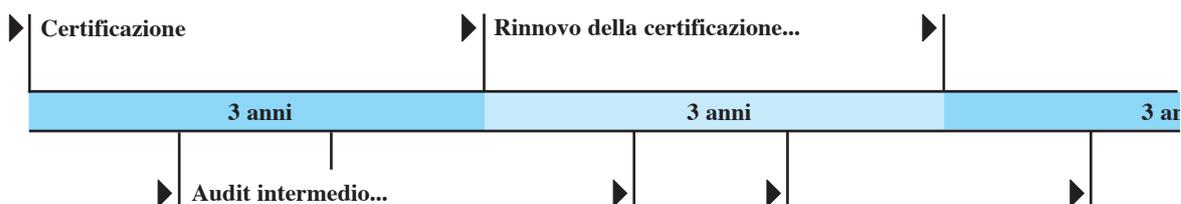
L'ente di certificazione che avete scelto è il vostro riferimento diretto e il vostro partner contrattuale.

1.5 Che durata ha la validità di un certificato?

Un certificato eduQua ha una validità massima di tre anni dalla data del suo rilascio. Un anno, rispettivamente due anni dopo la certificazione, si svolge un cosiddetto audit intermedio (cfr. capitolo 3: audit annuale intermedio).

Il certificato eduQua può essere rinnovato prima dello scadere della sua durata di validità (cfr. capitolo 4: rinnovo della certificazione). E' compito delle istituzioni sorvegliare la data di scadenza della loro certificazione. Per il rinnovo, si raccomanda di contattare per tempo l'ente di certificazione.

Ritmo triennale



In caso di mancato rinnovo, la certificazione si estingue al termine della sua durata di validità (massimo tre anni). Di conseguenza, l'istituzione non può più fare riferimento a eduQua e non è più autorizzata a utilizzare il label eduQua. La sua iscrizione nel registro centrale eduQua (vedi www.eduqua.ch) viene soppressa.

1.6 Qual è l'unità di certificazione riconosciuta?

Fondamentalmente eduQua è un certificato che viene rilasciato ad **istituzioni** e non a offerte di formazione o a persone.

Ogni istituzione costituisce un'unità di certificazione. Per istituzioni di grandi dimensioni, può essere opportuno definire i loro reparti o le succursali come unità di certificazione separate.

Istituzioni che hanno un numero notevole di offerte diverse

I reparti o le succursali di grandi istituzioni, che rappresentano di fatto delle unità di offerte, di programmi, di struttura di direzione e di gestione della qualità (Quality Management, QM), possono essere certificate quali unità separate, anche se sono sovra-cantonali.

Tali unità sono certificate separatamente se:

- › l'istituzione non è certificata nel suo insieme;
- › le forme d'organizzazione sono diverse (strutture di direzione decentralizzate);
- › ognuna ha il proprio sistema di gestione della qualità (SGQ) distinto dall'SGQ dell'istituzione nel suo insieme (sistema di valutazione decentralizzato);
- › sviluppano e controllano le proprie offerte di formazione (offerte decentralizzate);
- › non esistono scambi con unità certificate o con l'istituzione certificata nel suo insieme, in grado di promuovere un'estensione di eduQua.

La decisione se potere/dovere certificare separatamente un reparto o una succursale spetta all'ente di certificazione. In casi critici, l'ente competente per la decisione è il segretariato centrale eduQua.

Si raccomanda alle istituzioni di grosse dimensioni di far valutare su base volontaria più offerte (per es. appartenenti a settori diversi).

Persone individuali

Di regola eduQua si indirizza a tutte le forme di persone giuridiche. Tuttavia non sempre una certificazione di aziende individuali è giustificata. In particolare, le persone fisiche non devono essere oggetto di certificazione nei seguenti casi:

- › se lavorano su mandato di un'istituzione certificata;
- › se la gestione della qualità dei corsi è assunta dall'istituzione mandataria. In questo caso le domande sono: chi decide gli obiettivi e i contenuti dei corsi? Chi si occupa dell'organizzazione, fissa la tariffa, fa la pubblicità e divulga l'informazione?

Spetta all'istituzione che attribuisce l'incarico per l'offerta in questione di decidere se una persona individuale deve essere certificata. Compete invece all'ente di certificazione decidere se una persona individuale può essere certificata.

1.7 Quanto costa una certificazione eduQua?

La tariffa per una procedura di certificazione eduQua, certificato valido tre anni, ammonta a CHF 3'050.- (IVA esclusa). L'importo è incassato dall'ente di certificazione. Esso devolve CHF 300.- al segretariato centrale eduQua, che in tal modo finanzia le proprie attività. Il prezzo comprende tutte le prestazioni dell'ente di certificazione (procedura, certificazione, audit intermedio) che vengono fornite in condizioni ordinarie.

Eventuali prestazioni straordinarie sono fatturate dall'ente di certificazione alle tariffe che seguono:

Auditor, esperti	CHF 160.—/ora (IVA esclusa)
Amministrazione	CHF 120.—/ora (IVA esclusa)

Le prestazioni complementari dell'ente di certificazione (per es. per il concordato esame di ulteriori offerte, vedi capitolo 1.6) saranno pure fatturate alle tariffe orarie indicate sopra.

1.8 Esistono altre certificazioni equivalenti a eduQua?

Le istituzioni che utilizzano un altro sistema di certificazione della qualità non accedono automaticamente al certificato eduQua.

Ulteriori informazioni in merito possono essere chieste agli enti di certificazione.

1.9 Altre domande?

Sotto la rubrica FAQ del sito Internet www.eduqua.ch troverete le risposte alle domande più ricorrenti relative a eduQua.

2 La procedura di certificazione

Per le istituzioni, la procedura di certificazione eduQua richiede la costituzione di un dossier che dimostri che diversi criteri sono rispettati, a livello dell'istituzione come pure di una sua offerta di formazione rappresentativa.

La procedura di certificazione si svolge innanzitutto su base documentaria, vale a dire che la vostra istituzione è valutata sulla scorta del dossier presentato. In seguito, un auditor effettua una visita presso l'istituzione. Questo audit sul posto serve a chiarire o approfondire alcuni punti e può anche comprendere una visita di corso.

Come si svolge in dettaglio la procedura di certificazione?

2.1 Iscrizione presso un ente di certificazione

Il primo passo consiste nel contattare un ente di certificazione, che vi trasmetterà i documenti d'iscrizione. Sul sito Internet www.eduqua.ch troverete l'elenco degli enti di certificazione.

L'ente di certificazione che avete scelto è il vostro riferimento diretto e il vostro partner contrattuale.

L'ente di certificazione vi trasmetterà un formulario d'iscrizione. Ritornatelo debitamente compilato e firmato, accompagnato da un prospetto di presentazione della vostra istituzione e da tutte le vostre offerte di formazione dell'anno in corso.

2.2 Scelta di un'offerta di formazione

Sulla base dei documenti d'iscrizione e in particolare dei prospetti e delle offerte allegati, l'ente di certificazione sceglie un'offerta di formazione, che verrà esaminata a titolo di campione. La scelta cadrà su un'offerta rappresentativa dei principali campi d'attività dell'istituzione. L'ente di certificazione vi informa quindi della scelta effettuata, affinché possiate elaborare il vostro dossier di certificazione.

2.3 Costituzione del dossier di certificazione

Tutti i documenti di cui necessitate per costituire il dossier, ossia i formulari e le direttive concrete, sono descritti nella **parte II** del presente manuale.

2.4 Invio del dossier di certificazione

Agevolerete il lavoro dell'auditor riunendo e numerando i documenti nell'ordine indicato. Per la forma esterna di presentazione del dossier non ci sono per contro prescrizioni particolari. Un dossier completo si compone delle seguenti quattro parti:

1. pagina di copertina;
2. auto-valutazione;
3. documentazione sull'istituzione, comprendente: Lista degli allegati, Allegati 1-15;
4. documentazione di un'offerta, comprendente: Lista degli allegati, Allegati A1-A10.

2.5 Esame del dossier da parte dell'auditor

In primo luogo viene verificata la completezza del dossier. Se si constatano gravi mancanze o lacune, l'intero dossier è rispedito con l'indicazione dei complementi necessari.

I dossier completi sono analizzati e valutati in dettaglio. L'auditor redige un rapporto su tutti i punti esaminati e se del caso formula raccomandazioni, rispettivamente richieste di misure correttive.

2.6 Audit sul posto

Dopo l'esame della documentazione, l'auditor vi contatterà allo scopo di fissare la data di una sua visita presso la vostra istituzione. Sulla base dei risultati (provvisori) dell'esame della documentazione, l'auditor approfondirà alcuni temi, chiederà complementi di informazione e/o formulerà le prime misure correttive richieste. La visita dell'auditor presso l'istituzione può pure comprendere una visita di corso.

2.7 Rapporto di audit e decisione

Il rapporto di audit presenta all'istituzione i risultati della procedura di certificazione e si basa sui sei criteri di qualità di eduQua (cfr. capitolo 5). Esso considera i vari aspetti della valutazione sia dell'istituzione sia dell'offerta di formazione scelta. Il rapporto include due ambiti tematici distinti:

1. Decisione:

- › certificato rilasciato senza condizioni;
- › certificato rilasciato sotto condizione (in caso di leggere lacune). Indicazione delle misure correttive richieste;
- › certificato non rilasciato (in caso di lacune importanti). Indicazione delle lacune.

2. Osservazioni sui sei criteri e raccomandazioni.

Non vi sono altre prescrizioni concernenti l'aspetto formale del rapporto di audit.

In caso di decisione negativa, esiste la possibilità di ricorso. La procedura e l'istanza di ricorso sono fissate nel regolamento dell'ente di certificazione.

3 Audit annuale intermedio

Un audit intermedio deve essere effettuato un anno e due anni dopo la certificazione (vedi schema pag. 7). Entrambi gli audit intermedi sono compresi nel prezzo base. Un eventuale lavoro straordinario può essere fatturato dall'ente di certificazione.

3.1 Obiettivi dell'audit intermedio

L'audit intermedio ha lo scopo di rispondere alle seguenti domande:

- › quali importanti modifiche sono state nel frattempo effettuate nell'istituzione?
- › gli standard minimi eduQua vengono ancora rispettati?
- › se erano state richieste misure correttive: sono state adottate?
- › l'istituzione promuove lo sviluppo della qualità?

3.2 Effettuazione dell'audit per iscritto o sul posto

L'audit intermedio si svolge sulla base di documenti prodotti dall'istituzione. L'auditor può anche procedere a un audit sul posto.

I risultati dell'audit intermedio saranno resi noti in un rapporto succinto.

4 Rinnovo della certificazione

4.1 Scadenze

La certificazione eduQua ha una durata di validità di tre anni al massimo e può essere rinnovata. Spetta alle istituzioni sorvegliare la data di scadenza della loro certificazione e contattare per tempo un ente di certificazione.

L'istituzione può scegliere liberamente l'ente che effettuerà la procedura di rinnovo della certificazione.

4.2 Contenuti – Procedura - Costi

I contenuti, la procedura concreta e i costi di rinnovo della certificazione sono identici a quelli di una prima certificazione. L'unica eccezione consiste nel fatto che, di regola, per il rinnovo viene esaminata un'altra offerta di formazione.

4.3 Rinuncia

Naturalmente un'istituzione è libera di rinunciare al rinnovo della certificazione.

In questo caso, la certificazione si estingue al termine della sua durata di validità (massimo tre anni). Di conseguenza, l'istituzione non può più fare riferimento a eduQua e non è più autorizzata a utilizzare il label eduQua. La sua iscrizione nel registro centrale eduQua (vedi www.eduqua.ch) viene soppressa.

5 Basi della procedura

5.1 Il concetto di qualità

La procedura di certificazione eduQua consiste nel valutare la qualità dell'istituzione e di una sua offerta di formazione. Si parte dal presupposto che un'istituzione che tiene in alta considerazione la qualità, fornisca anche prestazioni o « prodotti » di qualità. E' per questo che la qualità delle offerte è valutata sulla base di un campione.

Oltre alla valutazione dell'istituzione e dell'offerta di formazione scelta, la procedura mira anche ad incitare le istituzioni a **sviluppare la qualità**, sia attraverso il rinnovo periodico della certificazione eduQua, sia in occasione degli audit periodici. D'altronde le istituzioni ricevono, al termine della procedura, un rapporto dell'ente di certificazione contenente raccomandazioni per il miglioramento della qualità.

5.2 I sei criteri di qualità eduQua

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, i formatori, il successo nell'apprendimento, l'assicurazione e lo sviluppo della qualità. Partendo da questi elementi sono stati definiti i sei criteri di qualità eduQua, che costituiscono la base della procedura di certificazione:



1. offerte che, in materia di formazione, soddisfano i bisogni generali e i bisogni particolari dei clienti;



2. solidità e trasferibilità delle conoscenze e competenze acquisite dai partecipanti;



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



4. prestazioni orientate al cliente, economiche, efficaci ed efficienti;



5. formatori impegnati e aggiornati sui più recenti sviluppi metodologici, didattici e nel loro specifico campo d'insegnamento;



6. impegno a garantire e sviluppare la qualità.

5.3 Gli indicatori, gli standard minimi e le fonti

L'applicazione dei sei criteri di qualità da parte di un'istituzione si evidenzia per mezzo di **indicatori**, che sono degli elementi caratteristici della qualità.

Gli **standard minimi** fissano in che misura tali elementi caratteristici della qualità devono essere sviluppati, ossia in quale proporzione i criteri di qualità devono essere soddisfatti. Poiché per la certificazione eduQua devono essere valutate, in base a indicatori e standard determinati, istituzioni (di formazione continua) molto diverse fra loro, è stata elaborata una lista di indicatori possibili e di standard minimi. E' 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, degli indicatori adattati alle sue particolari specificità e degli standard più precisi. Per la procedura di certificazione eduQua vengono tuttavia valutati solo gli standard minimi.

La prova concreta del rispetto degli standard minimi è fornita dall'istituzione per mezzo di documenti, **le fonti**, che attestano l'applicazione degli standard minimi nell'istituzione.

EduQua propone una serie di possibili fonti.

Una presentazione dei sei criteri di qualità eduQua e dei relativi indicatori, standard minimi e fonti, è data in appendice (pagg. 50-56). Dai sei criteri di qualità scaturiscono gli indicatori possibili e gli standard minimi richiesti. L'applicazione degli standard minimi, vale a dire la prova del rispetto dei criteri di qualità, è attestata per mezzo di appropriate fonti scritte.

5.4 Documentazione del ciclo della qualità

I documenti che un'istituzione di formazione deve presentare per la certificazione si basano sui sei criteri di qualità eduQua e sui relativi indicatori e standard minimi.

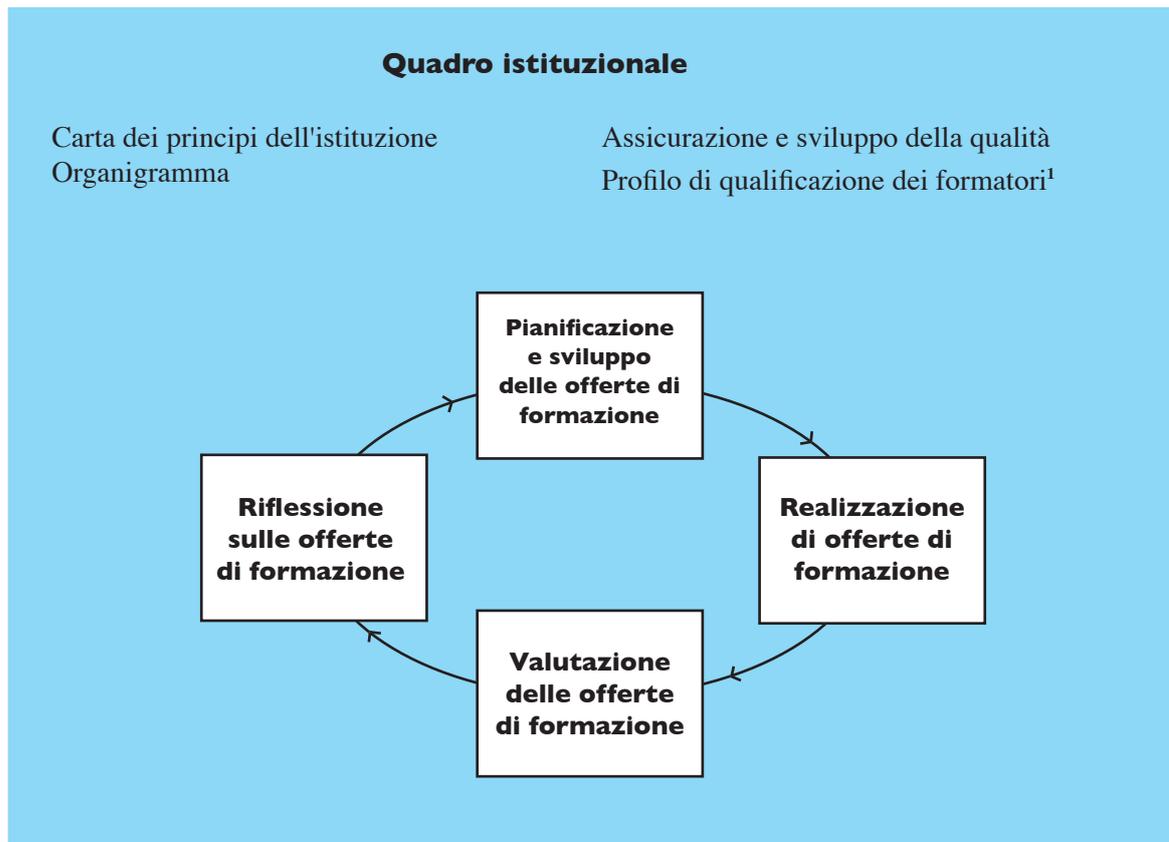
I documenti richiesti possono essere ordinati secondo un ciclo generale della qualità, che dovrebbe essere realizzato in ogni istituzione. Il ciclo include quattro fasi, che segnano le attività quotidiane di un'istituzione:

le offerte vengono **pianificate** (e sviluppate), quindi **realizzate**, poi la realizzazione viene **valutata** e le relative esperienze sono **considerate** nella successiva pianificazione.

Queste attività sono inserite in un quadro istituzionale, in quanto si svolgono sullo sfondo di un più ampio contesto, che comprende elementi quali la carta dei principi dell'istituzione, un sistema della qualità, un organigramma o un diagramma delle funzioni, un profilo di esigenze per i formatori (e per quanto concerne i provvedimenti del mercato del lavoro, anche parzialmente per le persone con funzioni direttive), ecc.

Il ciclo generale di valutazione della qualità può essere rappresentato sotto forma del grafico che segue:

Ciclo generale della qualità, ambito della certificazione eduQua



La documentazione richiesta da eduQua per la vostra **istituzione** comprende documenti (fonti) che concernono le quattro fasi della qualità e il quadro istituzionale. Il capitolo 3 della parte II contiene una variante più completa di questo schema, nella quale sono indicati tutti i contenuti relativi all'istituzione che sono oggetto d'esame (pag. 18).

La documentazione dell'**offerta di formazione scelta** segue il medesimo schema di base (capitolo 4 della parte II, pag. 36).

¹ **PML**: indicare anche le funzioni direttive

Parte 2 - Guida per la costituzione del dossier

La procedura di certificazione eduQua prevede l'invio di un dossier, nel quale l'istituzione e l'offerta di formazione scelta sono documentate in base a una griglia predisposta. Qui di seguito troverete le istruzioni dettagliate per l'allestimento dei vari documenti. La guida cita tutti i documenti di cui necessitate per costituire il vostro dossier, ossia i descrittivi completi dei diversi Allegati, e si compone di quattro parti:

1. pagina di copertina del dossier;
2. auto-valutazione;
3. documentazione dell'istituzione;
4. documentazione di un'offerta di formazione.

Osservazione: alcuni documenti richiesti per la descrizione dell'istituzione e dell'offerta si sovrappongono; in questi casi è sufficiente indicare il richiamo da un documento all'altro. Il manuale menziona regolarmente questa possibilità.

In particolare nella documentazione dell'istituzione potete fruire di questa semplificazione utilizzando dove è possibile, come esempio, l'offerta scelta.



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

I. Pagina di copertina del dossier

Nome dell'istituzione:

Indirizzo:

Persona di riferimento per la certificazione:

Tel. / fax / e-mail:

Definizione dell'unità di certificazione: (p. es. intera istituzione, divisione, succursale, ecc.)

Campo d'attività dell'unità di certificazione:

- formazione continua professionale
- formazione continua generale
- provvedimenti del mercato del lavoro

Ventaglio di contenuti delle offerte di formazione: (p. es. lingue, arti applicate, occupazione, ecc.)

Offerta di formazione scelta:

Contenuto del dossier completo:

- Pagina di copertina del dossier
- Auto-valutazione: Allegato 0
- Documentazione dell'istituzione, comprendente: Lista degli allegati, Allegati 1-15
- Documentazione di un'offerta, comprendente: Lista degli allegati, Allegati A1-A10

2. Auto-valutazione (Allegato 0)

Obiettivi dell'auto-valutazione

Per la costituzione del vostro dossier, il primo passo consiste nell'auto-valutazione. Essa permette di familiarizzarvi con i sei criteri di qualità eduQua, sui quali si basa tutta la procedura di certificazione. Nella parte I del manuale, capitolo 5.3, pagina 13, trovate una descrizione della struttura della procedura e dei concetti utilizzati (criteri di qualità, standard minimi, indicatori, fonti). Una buona conoscenza dei criteri di qualità faciliterà la costituzione del vostro dossier e vi consentirà di conformarvi esattamente alle esigenze della procedura per quanto concerne il contenuto.

Questo avrà pure un effetto positivo sulle attività interne connesse con la certificazione e migliorerà lo sviluppo della qualità della vostra istituzione; inoltre la vostra auto-valutazione fornirà all'auditor indicazioni importanti sul modo in cui i vari criteri di qualità eduQua sono integrati nella vostra istituzione e sulla misura in cui essi sono già implementati.

Contenuto dell'auto-valutazione

L'auto-valutazione riguarda in particolare i seguenti punti:

- › in quale misura i sei criteri di qualità eduQua sono già rispettati nella vostra istituzione?
- › quali sono gli indicatori che lo confermano?

Ricorrendo a **indicatori effettivi**, vogliate precisare in che modo concretamente potete affermare che i sei diversi criteri di qualità eduQua sono già applicati nella vostra istituzione. Nell'Appendice troverete utili indicazioni in merito; per ciascun criterio, sono suggeriti gli indicatori **possibili**.

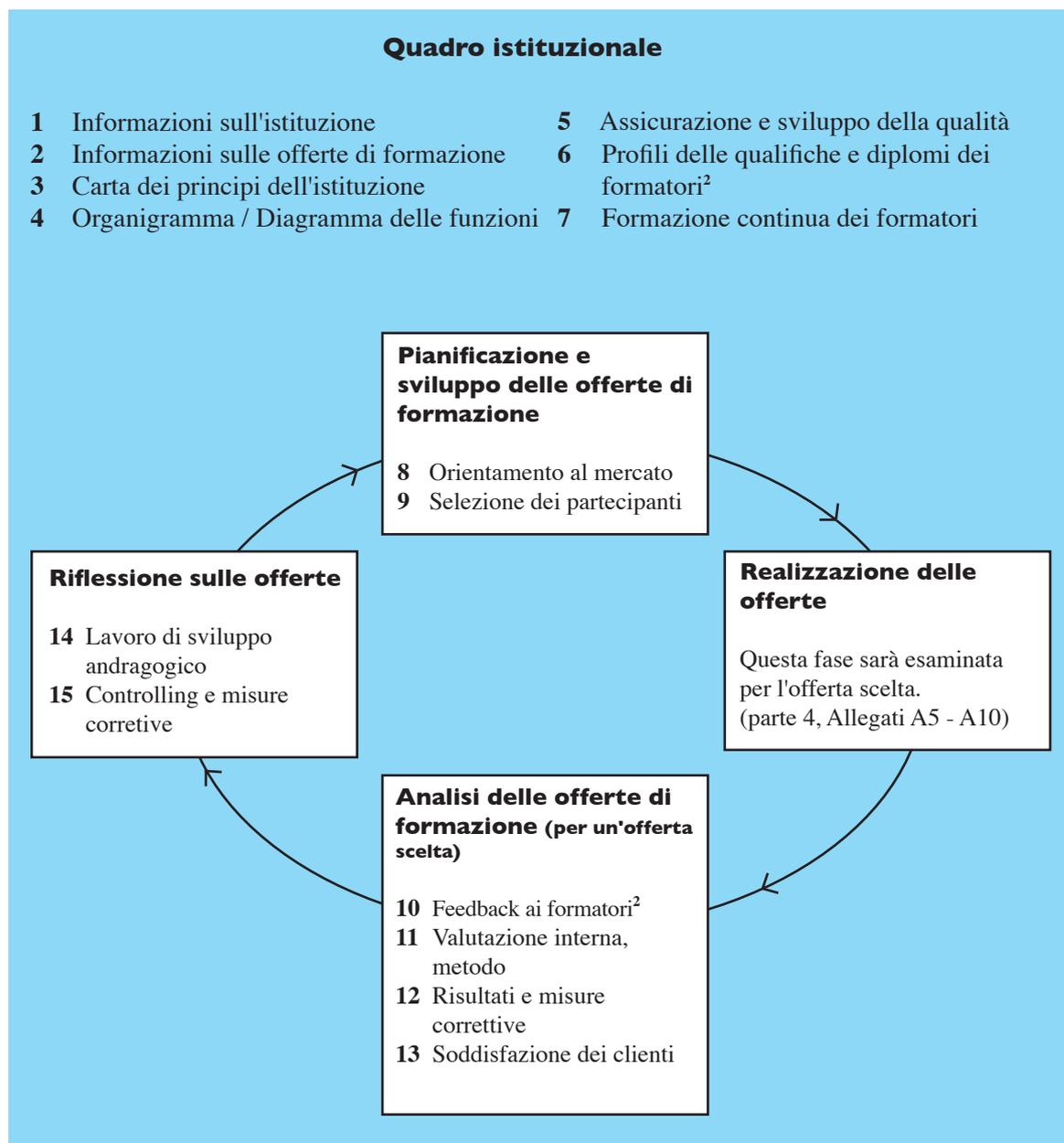
Le tavola che segue dovrebbe facilitarvi il compito pratico, in quanto vi segnala per ognuno dei criteri di qualità eduQua i relativi Allegati del dossier. Nei contenuti degli Allegati è indicato come si misura l'applicazione dei criteri minimi richiesti, come pure quali sono le fonti.

3. Documentazione dell'istituzione

Criterio 1:	Offerte che, in materia di formazione, soddisfano i bisogni generali e i bisogni particolari dei clienti	Allegati 1, 2, 8, 11, 13, 15, A3
Criterio 2:	Solidità e trasferibilità delle conoscenze e competenze acquisite dai partecipanti	Allegati 2, A5-A10
Criterio 3:	Presentazione trasparente delle offerte di formazione e delle opzioni pedagogiche	Allegati 1-3, 13, A1
Criterio 4:	Prestazioni orientate al cliente, economiche, efficaci ed efficienti	Allegati 1, 2, 8, 9, 11, A1, A3-A6
Criterio 5:	Formatori impegnati e aggiornati sui più recenti sviluppi metodologici, didattici e nel loro specifico campo d'insegnamento	Allegati 6, 7, 10, 14, A2
Criterio 6:	Impegno di garantire e sviluppare la qualità	Allegati 3-5, 11-15

A livello dell'istituzione, per la documentazione è richiesta l'elaborazione di 15 Allegati. Ogni Allegato si riferisce a un contenuto specifico della valutazione. L'Allegato può consistere in un unico documento o in diversi documenti. Lo schema che segue fornisce una veduta d'insieme sugli Allegati da 1 a 15, organizzati secondo il ciclo della qualità. Lo schema vi serve quale orientamento nella raccolta dei vari documenti concernenti la vostra istituzione.

Il ciclo della qualità, quadro per la documentazione dell'istituzione



² PML: considera anche funzioni direttive

3.1 Lista degli allegati sull'istituzione

La lista che segue contiene gli stessi Allegati menzionati nella veduta d'insieme. Dovrebbe esservi d'aiuto per verificare la completezza del vostro dossier. Essa vi consente inoltre di formulare delle indicazioni per l'auditor.

La formulazione completa dei sei criteri di qualità eduQua, ai quali si riferiscono i vostri Allegati, si trova alle pagine 12 e 17 e anche nell'Appendice.

Allegati		Criteri	Indicazioni per l'auditor
1	Informazioni sull'istituzione	1, 3, 4	
2	Informazioni sulle offerte di formazione	1, 3, 4	
3	Carta dei principi dell'istituzione	3, 6	
4	Organigramma / Diagramma delle funzioni	6	
5	Assicurazione e sviluppo della qualità	6	
6	Profili delle qualifiche, diplomi	5	
7	Formazione continua dei formatori	5	
8	Orientamento verso il mercato	1, 4	
9	Selezione dei partecipanti	4	
10	Feedback di informazioni ai formatori	5	
11	Valutazione interna: metodo	1, 2, 4, 6	
12	Valutazione interna: risultati e implementazione delle misure correttive	6	
13	Soddisfazione generale della clientela	1, 3, 6	
14	Lavoro di sviluppo andragogico	5, 6	
15	Controlling e misure correttive	1, 2, 6	

3.2 Allegati sull'istituzione (1 – 15)

Di seguito trovate le indicazioni dettagliate per elaborare i vari Allegati relativi alla vostra istituzione. Ogni pagina corrisponde a un Allegato e ha per argomento un elemento di valutazione. Ciascun elemento di valutazione è descritto e completato con informazioni sul quadro di riferimento o con indicazioni sulle modalità di elaborazione. I pittogrammi seguenti significano:



Domande relative ai sei criteri di qualità di eduQua.



Informazioni sul quadro di riferimento, aspetti importanti della valutazione



Indicazioni per l'elaborazione o descrizione del contenuto dell'Allegato.

I documenti che concretamente dovete raccogliere e fornire sono indicati in basso ad ogni pagina nella lista di controllo. Gli **Allegati** menzionano le **fonti** in base alle quali l'auditor valuterà in che misura la vostra istituzione soddisfa gli standard minimi richiesti da eduQua per ciascuno dei sei criteri di qualità. Un Allegato può anche essere costituito da diversi documenti. Vogliate per favore numerare gli Allegati in modo ben visibile.

I 15 Allegati relativi alla vostra istituzione formano, assieme alla lista di ricapitolazione, la 3^a parte del dossier.

Le istruzioni in quanto tali non vanno ritornate.

Informazioni sull'istituzione



Il materiale informativo mostra chiaramente la possibilità di soddisfare un bisogno particolare di formazione?

Le offerte di formazione e le eventuali opzioni pedagogiche sono presentate in modo trasparente?

Il materiale informativo permette di evidenziare un orientamento dell'istituzione verso il cliente, nonché prestazioni efficaci, efficienti ed economiche?



I prospetti, le offerte, il sito Internet, ecc. devono fornire ai potenziali partecipanti e agli organismi che si rivolgono a voi, un'immagine il più possibile fedele della vostra istituzione.

Una buona documentazione informa sui punti che seguono:

- › campo d'attività e obiettivi della vostra istituzione;
- › pubblici mirati;
- › dimensioni (clientela, personale);
- › enti/organismi che sostengono la vostra istituzione; storia e importanza della stessa;
- › interlocutori e responsabili;
- › condizioni generali.



Vogliate allegare tutte le informazioni che mettete a disposizione della vostra clientela o degli organismi che ricorrono a voi. Se del caso, può essere opportuno allegare informazioni complementari che possono essere utili all'auditor per la valutazione.

Le informazioni sulle offerte di formazione e le altre prestazioni della vostra istituzione sono oggetto dell'Allegato 2. Qualora fosse difficile determinare se i vostri documenti concernono uno o l'altro Allegato, è consentito riunire gli Allegati 1 e 2, dandone comunicazione mediante un'osservazione all'auditor.

Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Informazioni sull'istituzione

Informazioni sulle offerte di formazione

Connesso con l'Allegato A1

o

Il materiale informativo mostra chiaramente la possibilità di soddisfare un bisogno particolare di formazione?

Le offerte di formazione e le eventuali opzioni pedagogiche sono presentate in modo trasparente?

Il materiale informativo permette di evidenziare un orientamento dell'istituzione verso il cliente, nonché prestazioni efficaci, efficienti ed economiche?

i

I prospetti, la descrizione specifica delle offerte, i formulari d'iscrizione, il sito Internet, ecc., devono fornire ai potenziali partecipanti e agli organismi che si rivolgono a voi, le più chiare informazioni possibili sui contenuti delle vostre offerte di formazione, i pubblici mirati, i periodi dei corsi, i costi, ecc.

Osservazione: anche la documentazione sull'offerta di formazione scelta esige l'invio dei supporti informativi e il loro esame di dettaglio (4^a parte del dossier: Materiale informativo, Allegato A1). Vi trovate una lista contenente le caratteristiche che dovrebbero contraddistinguere il buon materiale informativo riferito a un'offerta particolare. La stessa lista è utilizzabile anche in questa sede per brevi descrizioni.

→

Vogliate raccogliere i prospetti e le descrizioni di tutte le offerte di formazione programmate per l'anno in corso. Sono richiesti soltanto i documenti effettivamente destinati ai potenziali partecipanti e agli organismi interessati.

Dove non esistano prospetti su offerte concrete di formazione, vogliate allegare in sostituzione brevi descrizioni delle offerte in questione.

Osservazione: se sono necessarie informazioni dettagliate, vogliate p.f. includere nell'Allegato A1 il materiale informativo concernente l'offerta di formazione scelta.

Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Prospetti, descrizione dettagliata delle offerte di formazione, evt. breve descrizione

Carta dei principi dell'istituzione



Le opzioni pedagogiche sono presentate in modo trasparente?
L'impegno di sviluppare la qualità è presente?



Una carta dei principi attesta che un'istituzione è dotata di orientamenti definiti e ha chiare idee per il suo futuro.

In genere, una carta dei principi dovrebbe soddisfare le seguenti esigenze:

- › mostra l'immagine che l'istituzione ha di sé stessa;
- › è realistica e può, se necessario, essere adattata;
- › è ben strutturata, breve e significativa. Normalmente è redatta nella forma del « noi »; prende posizione;
- › è comunicata internamente.

Una carta dei principi contiene di regola dichiarazioni sui punti che seguono:

- › missione dell'istituzione, prestazione/offerta dell'istituzione;
- › concetto di formazione degli adulti;
- › principi pedagogici;
- › visione dell'essere umano;
- › cultura aziendale, attitudine, linee guida;
- › orientamento verso i bisogni della clientela;
- › esigenze, obiettivi, prospettive future;
- › concetti e obiettivi in materia di qualità;
- › organo che ha approvato la carta dei principi, data dell'entrata in vigore.



Vogliate allegare la carta dei principi della vostra istituzione.

Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Carta dei principi dell'istituzione

Organigramma / Diagramma delle funzioni



Sono presenti le condizioni base per la garanzia e lo sviluppo della qualità?



La forma d'organizzazione che si dà un'istituzione 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. L'organigramma presenta, spesso sinteticamente, la struttura completa dell'istituzione.

Un buon organigramma è costruito su misura ed evidenza:

- › la forma organizzativa che l'istituzione si è data;
- › la definizione e la ripartizione delle responsabilità e delle competenze;
- › i suoi effettivi di personale, espressi in dipendenti a tempo pieno;
- › la posizione delle diverse funzioni nella struttura generale, ossia in che modo sono organizzate gerarchicamente;
- › la data di pubblicazione dell'organigramma e quella della sua entrata in vigore.



Vogliate allegare l'organigramma della vostra istituzione. Se l'istituzione ha meno di tre collaboratori, non è tenuta a produrre un organigramma.

Al posto di un organigramma, è anche possibile fornire un diagramma delle funzioni.



Da allegare in ogni caso: la descrizione delle funzioni o i cahiers des charges.

Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Organigramma / Diagramma delle funzioni
- Descrizione delle funzioni, cahiers des charges

Assicurazione e sviluppo della qualità



L'impegno di sviluppare la qualità è presente?



L'assicurazione e lo sviluppo della qualità di un'istituzione possono essere praticate sia con uno strumento riconosciuto di gestione della qualità (SGQ), sia mediante una procedura della qualità propria dell'istituzione. Si prega di notare che, in questo Allegato, si tratta di dimostrare l'esistenza di un concetto della qualità al livello istituzionale superiore. I sondaggi sulla soddisfazione della clientela ecc. ne rappresentano delle applicazioni concrete e sono da documentare in altri Allegati. Ciò che viene esaminato qui è il concetto globale.



Se utilizzate un sistema riconosciuto di gestione della qualità (SGQ), è sufficiente allegare una copia del certificato. Gli auditor di eduQua vi saranno comunque grati se allegherete anche una copia dell'ultimo rapporto di audit.



Se la vostra istituzione non dispone di nessun SGQ riconosciuto, dovrete documentare quale è il vostro concetto della qualità.

La documentazione dovrebbe rispondere almeno alle domande che seguono.

- › Che cosa intendiamo **noi** con il termine di qualità? Quali criteri sono per noi importanti? Quali sono le nostre esigenze? (p. es. obiettivi di qualità ricavabili dalla carta dei principi aziendali)
- › **Dove siamo?** Praticiamo un ciclo completo della qualità? (cfr. pag. 14)
Per mezzo di quali processi e strumenti misuriamo e sviluppiamo la qualità?
In che cosa la procedura di certificazione eduQua può esserci utile?
Chi è responsabile per la messa in pratica delle misure?
Cosa facciamo concretamente per coinvolgere i collaboratori nell'assicurazione della qualità e convincerli ad accettare le relative inchieste e misure?
Cosa facciamo per fornire verso l'esterno un'immagine della qualità dell'istituzione (p. es. informazioni sulla soddisfazione dei clienti)?
In che modo verifichiamo lo sviluppo continuo della qualità dell'istituzione?
- › **Dove vogliamo andare?** Abbiamo obiettivi realistici o idee per i prossimi 2-3 anni? Che cosa facciamo e pianifichiamo per raggiungere questi obiettivi? In che modo possiamo verificare di aver raggiunto questi obiettivi?

Vogliate p.f. sostenere le vostre affermazioni con degli **esempi** (p. es. strumenti introdotti, risultati concreti, verbali di riunioni dove sono state discusse misure, decisioni, implementazione di misure, ecc.). **Utilizzate dei richiami ad altri Allegati.**

Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Certificato del SGQ utilizzato (se esiste), evt. ultimo rapporto di audit
- Descrizione del proprio concetto della qualità (se non esiste un SGQ certificato)

Profilo delle qualifiche, diplomi

Connesso con l'Allegato A2

o

Le competenze metodologiche, didattiche e pedagogiche dei formatori vengono costantemente aggiornate?

i

La competenza dei collaboratori è una delle condizioni necessarie per delle prestazioni di qualità. I profili delle qualifiche dei formatori devono corrispondere agli standard richiesti e dovrebbero concernere almeno i punti seguenti:

- › titoli di studio attestanti le qualifiche nella materia specifica: p. es. maestria, STS, SSS, SUP, Uni,...;
- › esperienza professionale: p. es. anni di pratica nel settore, esperienza come quadri, ...;
- › formazioni professionali continue;
- › titoli di studio attestanti la qualifica pedagogica: p. es. FSEA o equivalente...;
- › esperienza pedagogica: p. es. durata, livello del sistema, materie,...;
- › formazioni continue in metodologia e didattica;
- › competenze sociali;
- › altre conoscenze richieste: p. es. lingue, capacità, ...;
- › impegno atteso per l'insegnamento e a livello dell'istituzione.

Per la certificazione eduQua, un'istituzione deve dimostrare che i suoi formatori possiedono globalmente un **livello minimo di qualifiche**. Ogni formatore dovrebbe avere una qualifica formale nel suo campo specifico d'insegnamento nonché essere un formatore di adulti competente. Per quest'ultima esigenza, in pratica sono applicabili a livello dell'istituzione i criteri minimi che seguono:

Persone che insegnano più di 150 ore annue (formatori non-occasional):

- › Almeno il 10% di formatori non occasionali di un'istituzione, rispettivamente almeno uno di loro, deve essere in possesso del certificato FSEA 1 o di un certificato equipollente. Nel caso in cui questo requisito minimo non fosse soddisfatto, la responsabilità pedagogico-didattica dell'istituzione dovrà essere garantita da una persona con un'adeguata formazione («Attestato federale professionale di formatore/formatrice» o equipollente).
- › L'istituzione deve formalmente impegnarsi affinché, al più tardi entro la certificazione successiva (normalmente entro tre anni), tutti i formatori non-occasional siano in possesso del certificato FSEA 1 o equipollente. Se tale requisito minimo non fosse adempiuto, il rinnovo del certificato potrà essere negato.

Persone che insegnano meno di 150 annue (formatori occasionali):

- › Se l'istituzione impiega persone che insegnano meno di 150 ore all'anno, queste dovranno essere accompagnate da una persona con un'adeguata formazione («Attestato federale professionale di formatore/formatrice» o equipollente). Tale persona sarà garante dei processi di scambio d'esperienze pedagogico-didattiche, di verifica dei contenuti didattici, di quelli metodologici e della promozione delle competenze nell'ambito dell'insegnamento degli adulti (v. anche Allegato 14).
- › Se l'istituzione impiega almeno un formatore in possesso del certificato FSEA1 o equipollente, questo requisito minimo per le istituzioni che impiegano formatori occasionali può essere soddisfatto più tardi. L'istituzione deve tuttavia impegnarsi formalmente ad adempiere questo criterio al più tardi entro la certificazione successiva, se non fosse il caso, il rinnovo del certificato potrà essere negato.

→

Vogliate fornire il profilo delle qualifiche dei gruppi di personale più importanti nella vostra istituzione che partecipano attivamente, dal profilo dei contenuti, nelle offerte di formazione: p. es. docenti, incaricati dei corsi, responsabili di corsi, quadri, ecc.

→

Vogliate allegare la lista di tutte le persone che esercitano tali funzioni, differenziando in modo chiaro i formatori occasionali da quelli non occasionali. La lista deve indicare per ogni persona la funzione e i diplomi in campo professionale e pedagogico. A seconda dei loro compiti, si raccomanda di menzionare anche le rispettive qualifiche informali. L'Allegato 7 deve comprendere un elenco delle attività di formazione continua. Fate uso di richiami ad altri documenti. Tenete in considerazione anche l'Allegato A2.

Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Profilo(i) delle qualifiche per le varie funzioni
- Lista dei formatori: funzione, diplomi

Formazione continua dei formatori

o

Le competenze professionali, metodologiche e pedagogiche dei formatori vengono costantemente aggiornate per mezzo della formazione continua?

i

Attraverso le attività di formazione continua, i formatori devono mantenere aggiornate e sviluppare le loro competenze professionali, metodologiche, didattiche e sociali. Idealmente, l'istituzione pianifica tali attività di formazione continua per un periodo determinato.

eduQua esige che i formatori seguano regolarmente, ossia almeno una volta all'anno, una formazione continua interna e/o esterna nella loro materia d'insegnamento e/o in pedagogia e/o in campo sociale. Ciò deve essere garantito a livello superiore (direzione). A questo scopo, l'istituzione gestisce un elenco di tutte le attività di formazione continua interne ed esterne effettuate e pianificate. L'elenco deve contenere almeno i punti seguenti:

- › nome della persona;
- › denominazione(i) della(e) formazione(i) continua(e);
- › interna / esterna;
- › tipo di formazione(i) continua(e): materia d'insegnamento, metodologia, pedagogia, competenze sociali;
- › data, durata;
- › certificato(i) eventuale(i)

Il genere e l'ampiezza delle attività di formazione continua non sono fissate in dettaglio. L'auditor valuta la loro finalità e la loro pertinenza sulla base della gamma di offerte di formazione dell'istituzione e del livello di qualifiche dei formatori.

→

Vogliate fornire un elenco di tutte le formazioni continue (interne ed esterne) frequentate dai vostri formatori durante **l'anno precedente**.

Per le istituzioni di grandi dimensioni, è sufficiente fornire la documentazione delle attività di formazione continua dei formatori coinvolti nell'offerta valutata (4^a parte del dossier).

Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Elenco delle attività di formazione continua dell'anno precedente

Orientamento verso il mercato

Connesso con l'Allegato A3



Le offerte di formazione corrispondono ai bisogni del mercato (in materia di formazione)?
La prestazione è orientata verso la clientela?



Le buone offerte di formazione continua sono adattate al mercato e rispondono alla domanda. La domanda è costituita dai **bisogni** individuali delle persone e dalle **esigenze** dell'economia e della società. L'orientamento della vostra istituzione verso il mercato è valutato in base a:

1. chiarezza della definizione della clientela potenziale dell'istituzione, conoscenza della concorrenza;
2. procedura metodologica utilizzata per le analisi del mercato o dei bisogni, considerando la clientela potenziale e la concorrenza, oppure (per le istituzioni che non eseguono tali analisi) stato di conoscenza dell'attuale situazione del mercato del lavoro e dell'impiego.



Vogliate fornire una definizione della vostra clientela potenziale e dei vostri concorrenti. La descrizione dovrebbe evidenziare concretamente:

- › quale è la vostra clientela, quali sono le sue caratteristiche?
- › chi sono i vostri concorrenti? Che cosa li distinguono?
- › vi differenziate rispetto a loro? In che modo?



Vogliate documentare il vostro approccio metodologico per le analisi del mercato e dei bisogni utilizzando **l'esempio dell'offerta di formazione scelta** (cfr. Allegato A3). La documentazione dovrebbe contenere al minimo i punti che seguono e includere possibilmente **dei giustificativi**, che permettano all'auditor di valutare la qualità della metodica utilizzata:

- › che metodi utilizzate per gli studi di mercato o dei bisogni? Con quali strumenti operate? Quali dati raccogliete? Con che frequenza?
- › a quali istanze esterne o a quali fonti fate ricorso? (p. es. associazioni professionali, istituti di ricerca, indici, autorità competente per i PML);
- › che conseguenze avete tirato da quali dati? (p. es. rinuncia a un'offerta di formazione, adattamenti, nuove offerte, campagne promozionali, ecc.);
- › gli sviluppi futuri della formazione continua e del mercato del lavoro saranno considerati nelle vostre offerte?

Se la vostra istituzione non effettua in proprio analisi del mercato o dei bisogni, demandando tali compiti p. es. all'autorità competente in materia di PML, richiedete i documenti, allegateli e formulate alcune riflessioni sui contenuti. Vogliate inoltre documentare il vostro livello di conoscenza dell'attuale situazione del mercato del lavoro e dell'impiego.

Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Descrizione della clientela potenziale e della concorrenza
- Documentazione sulla metodica dell'analisi dei bisogni o sull'attuale situazione del mercato del lavoro e dell'impiego

Selezione dei partecipanti

Connesso con l'Allegato A4



Si può attendere una prestazione orientata verso la clientela, efficace ed economica?



Generalmente, le istituzioni di formazione continua verificano se le persone interessate possiedono i prerequisiti per frequentare i corsi o i cursus di formazione offerti. Per quanto concerne i provvedimenti del mercato del lavoro, i pubblici mirati sono definiti nella convenzione sottoscritta con l'istituzione.

Per valutare la selezione dei partecipanti praticata dalla vostra istituzione vengono esaminati i seguenti aspetti:

1. procedura metodica e responsabilità della selezione (se è effettuata);
2. chiarezza dei prerequisiti richiesti per seguire una formazione e possibilità di verificarli concretamente. La definizione è appropriata, univoca e comprensibile?

Se in questo Allegato utilizzate come esempio l'offerta scelta e la documentate esaurientemente, un richiamo all'Allegato A4 è sufficiente.



Vogliate fornire una descrizione del concetto di selezione della vostra istituzione. Essa dovrebbe contenere almeno i punti che seguono:

- › in che modo verificate la presenza dei prerequisiti per la partecipazione (procedura)? Vogliate descrivere questa procedura e illustrarla con un **esempio**;
- › chi è responsabile della verifica dei prerequisiti?
- › esiste un'offerta di consulenza per i potenziali partecipanti?



Vogliate definire per mezzo dell'**esempio**, i prerequisiti richiesti per la formazione.

Osservazione: per l'offerta scelta è richiesta anche la definizione del pubblico mirato (Allegato A4). Essa può essere inclusa anche in questo Allegato 9.

PML

Vogliate allegare la convenzione sottoscritta con l'autorità competente, applicabile per l'offerta in questione.

Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Descrizione della procedura di selezione ed esempio (se effettuata)
- Definizione dei prerequisiti (evt. anche del pubblico mirato)
- PML**: convenzione con l'autorità competente per i PML

Feedback d'informazioni ai formatori *

* Utilizzo del termine « formatore », cfr. parte I, cap. I

o

L'impegno dei formatori, così come le loro competenze specifiche, metodologiche, didattiche e sociali, vengono regolarmente valutate sul posto?

i

Il feedback diretto d'informazioni ai formatori può risultare da visite esterne (direzione dell'istituzione, colleghi, comitato di sorveglianza, per i PML: autorità competenti, ecc.) o da un'inchiesta presso i partecipanti.

I feedback devono essere regolari (almeno 1 volta per formazione; nei cursus di formazione non solo al termine), appropriati e possibilmente in forma unitaria. Deve inoltre essere garantito che i provvedimenti tesi a correggere eventuali disfunzioni siano introdotti e applicati.

Per valutare la pratica del feedback della vostra istituzione, vengono esaminati gli aspetti seguenti:

1. esiste un concetto di feedback d'informazioni? In quali forme? Come si può garantire che i provvedimenti presi sono applicati e che la loro efficacia è controllata?
2. si effettuano regolarmente visite di corsi o sui posti di lavoro? Da parte di chi?
3. si utilizzano strumenti differenziati, conformi alla carta dei principi dell'istituzione?

→

Vogliate documentare il concetto di feedback d'informazioni ai formatori della vostra istituzione (p. es. frequenza, momento, argomenti, obiettivi, procedura).

→

Vogliate allestire una lista delle visite di corsi o di posti di lavoro effettuate nell'anno precedente. Per gli ispettori che hanno effettuato queste visite, vogliate inoltre indicare funzione e qualifiche.

→

Vogliate allegare gli strumenti utilizzati dagli ispettori per le visite di corsi o di posti di lavoro (promemoria, griglie d'osservazione, check-list) e quelli impiegati per le inchieste fra i partecipanti (p. es. questionari).

Per l'offerta scelta, vogliate descrivere gli strumenti utilizzati per il feedback diretto d'informazioni ai formatori.

Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Concetto di feedback d'informazioni
- Lista delle visite di corsi, comprendente funzione e qualifiche degli ispettori
- Strumenti utilizzati

Valutazione interna: metodo

(sull'esempio dell'offerta di formazione scelta)

Connesso con l'Allegato A3



La coscienza e l'impegno per lo sviluppo della qualità sono presenti?



E' assolutamente imperativo valutare regolarmente tutte le offerte. I diversi criteri di valutazione delle istituzioni vanno fissati nel quadro di un concetto di valutazione.

Nel presente Allegato vengono esaminati i seguenti temi:

1. **il concetto di valutazione** della vostra istituzione: che cosa valutate? Come valutate le vostre offerte metodicamente? Con quali strumenti? Con che frequenza? Ecc.
2. **applicazione del concetto** sull'esempio della valutazione interna dell'offerta scelta: quale metodo utilizzate?

La documentazione sui metodi di valutazione di un'offerta di formazione può essere articolata secondo un ciclo di qualità (pianificazione, realizzazione, analisi e riflessione):

- › **Pianificazione:** domande relative alla valutazione dell'offerta, (p. es. efficacia, aspetti economici, soddisfazione della clientela, apprendimenti durevoli, ecc.); valori numerici (p. es. persone interessate, iscrizioni, partecipanti, aspetti finanziari, feedback dei partecipanti, visite di corso, successo agli esami, infrastruttura, ecc.); collaboratori coinvolti.
- › **Realizzazione:** periodicità, momento della raccolta dei dati, procedimento, metodi di valutazione, strumenti per la raccolta dei dati (p. es. formulari, schema d'intervista).
- › **Analisi:** procedura: chi, quando, come? Interpretazione dei risultati? Esiste una procedura standardizzata?
- › **Riflessione:** (sulla valutazione in sé, non sui risultati)
Che cosa si è dimostrato utile nella pianificazione, nella realizzazione, nell'analisi? Che cosa si dovrebbe fare diversamente nella prossima valutazione? Come?

I risultati della valutazione e le misure concrete adottate in base a tali risultati sono oggetto dell'Allegato 12.



Vogliate documentare il concetto di valutazione della vostra istituzione, compresi i metodi e gli strumenti utilizzati.



Vogliate allegare il più recente rapporto di valutazione dell'offerta scelta e, se necessario, completarlo con **giustificativi ed esempi**, che permettano all'auditor di esaminare i metodi e gli strumenti utilizzati.

Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Documentazione sul concetto di valutazione
- Metodi di valutazione dell'offerta scelta

(sull'esempio dell'offerta di formazione scelta)

Connesso con l'Allegato A3

o

La coscienza e l'impegno per lo sviluppo della qualità sono presenti?

i

Questo Allegato è il logico seguito dell'Allegato 11, nel quale avete documentato il concetto di valutazione della vostra istituzione e il metodo di valutazione interna dell'offerta scelta. Ora si tratta di focalizzare l'attenzione sui risultati della valutazione nonché sull'adozione e l'attuazione delle misure correttive, che sono scaturite da questi risultati. Per il presente Allegato, vogliate riferirvi all'offerta scelta.

1. Analisi e risultati

- › Come sono stati interpretati i dati raccolti Da chi? Quando?
- › Quali sono stati i risultati della valutazione?
- › Questi risultati sono stati comunicati ai partecipanti? Da chi?

2. Riflessione sui risultati e provvedimenti

- › Quando si è svolta la riflessione sui risultati?
- › Quali gruppi di persone vi hanno partecipato?
- › Quali conseguenze / misure ne sono state dedotte? In base a quali risultati?
- › Quali provvedimenti sono stati applicati? In che modo?
- › I loro effetti sono stati verificati?

→

Vogliate fornire i più recenti risultati della valutazione dell'offerta scelta. Se nell' Allegato 11 è già incluso il rapporto di valutazione, qui è sufficiente un richiamo.

→

Vogliate indicare le conseguenze e le misure che sono state dedotte dai risultati, come pure quali sono i risultati concreti o i dati in base ai quali tali conseguenze sono state dedotte e le relative misure sono state applicate. **Vogliate allegare i giustificativi che dimostrano le modifiche apportate e le loro ripercussioni.**

→

Se non è stata dedotta nessuna conseguenza o non è stata applicata nessuna misura correttiva, è necessario indicarne i motivi.

Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Valutazione dell'offerta scelta: risultati
- Valutazione dell'offerta scelta : misure
- Spiegazioni, in assenza di conseguenze o misure

Soddisfazione generale della clientela



Le offerte corrispondono a un bisogno generale di formazione e alle esigenze di formazione dei clienti?

Le offerte di formazione e le eventuali opzioni pedagogiche sono presentate in modo trasparente? La prestazione è orientata verso la clientela, è economica ed efficace?



La soddisfazione generale della clientela è uno degli elementi essenziali per la valutazione della qualità delle prestazioni fornite. La soddisfazione dei clienti come parte della valutazione di un'offerta è già stata trattata negli Allegati 11 e 12. Qui si tratta di valutare la soddisfazione generale della clientela nei confronti dell'istituzione nel suo insieme. In questo contesto si esamina quanto segue:

1. come misurate la soddisfazione generale della clientela nei confronti dell'istituzione?
2. in che modo date seguito ai reclami di clienti insoddisfatti?



Spiegate in che modo verificate la soddisfazione della clientela. La documentazione può seguire il ciclo della qualità. Essa dovrebbe includere almeno i contenuti sotto elencati ed essere accompagnata nella misura del possibile da giustificativi ed esempi che permettano all'auditor di valutare anche la qualità del **metodo** utilizzato.

- › **Pianificazione:** descrizione del concetto generale. In che modo determinate se i vostri clienti sono soddisfatti? Che cosa misurate? In particolare:
 - Il grado di soddisfazione riferito alle attrezzature e alle prestazioni dei servizi generali dell'istituzione (segreteria, informazioni, locali di pausa, aule, ecc.)?
 - Il grado di soddisfazione riferito all'insieme delle offerte di formazione?
 - Il grado di soddisfazione riferito all'insieme dei formatori?
 - Chi ne è responsabile? Quale è la frequenza? Chi analizza i dati? Chi controlla?
- › **Realizzazione:** strumenti di misurazione utilizzati (questionari, ecc.). Come rilevate i dati? Vogliate allegare degli esempi.
- › **Analisi:** chi l'effettua? Con quali risultati? Vogliate allegare i **dati attuali**. Vengono anche realizzate statistiche sugli abbandoni o su altre variabili (evt. documentate nell'Allegato 15)? I risultati sono comunicati ai partecipanti? Come e da chi?
- › **Misure:** nel corso degli ultimi 12 mesi sono state decise ed applicate misure correttive? Quali? Vogliate p.f. documentare la loro implementazione.



Per la valutazione della soddisfazione della clientela, vogliate anche dimostrare in che modo i clienti possono inoltrarvi reclami e allegare la documentazione di un caso concreto di reclamo, con i giustificativi che evidenziano il seguito effettivo che gli avete dato.

Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Soddisfazione generale della clientela (metodo e risultati)
- Trattamento di un caso di reclamo, compreso il seguito che gli è stato dato

Lavoro di sviluppo andragogico

o

Le competenze professionali, metodologiche e pedagogiche dei formatori vengono costantemente aggiornate?

L'impegno per l'assicurazione e lo sviluppo della qualità è presente?

i

Lo scambio di esperienze tra formatori e il lavoro di sviluppo pedagogico stimolano il discorso sulla qualità, aumentano la coscienza verso la qualità e danno avvio a processi di cambiamento.

Per verificare se la vostra istituzione garantisce uno scambio di esperienze in campo pedagogico e promuove un miglioramento delle competenze dei formatori nella formazione degli adulti, si esaminano i punti seguenti:

1. si organizzano regolarmente degli incontri su temi pedagogici e didattici? (al minimo una volta all'anno);
2. in questi incontri, si trattano argomenti e interrogativi relativi alla formazione degli adulti?
3. vengono decise misure concrete e le stesse vengono applicate?

Si menzioneranno gli incontri che rientrano nelle seguenti categorie:

- › formazioni continue dei formatori sui temi della formazione degli adulti, della didattica e della metodica;
- › scambi di vedute e/o scambi di esperienze di metodi tra formatori. Le visite reciproche di corsi con successiva riflessione sistematica e feedback collegiale sono probabilmente già stati commentati nell'Allegato 10;
- › supervisioni tematiche in team di formatori;
- › riunioni sulla formazione continua, la didattica e la metodica.

Le riunioni di direzione o di team, centrate su argomenti amministrativi od organizzativi, non sono da prendere in considerazione in questo contesto.

→

Vogliate allestire la lista degli incontri effettuati durante l'anno precedente, nei quali sono stati discussi argomenti di formazione degli adulti, pedagogici, metodici o didattici (genere, periodicità, durata, gruppo di partecipanti, obiettivi, temi).

→

Vogliate allegare il verbale di uno di questi incontri, possibilmente corredato dalle decisioni prese e dalle misure adottate.

→

Vogliate documentare l'applicazione di una misura di natura pedagogica, didattica o di formazione degli adulti, decisa in base a uno di questi incontri.

Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Lista e breve descrizione di tutti gli incontri
- Verbale di un incontro
- Documentazione dell'applicazione di una misura

Controlling e misure correttive

o

L'impegno per l'assicurazione e lo sviluppo della qualità è presente?
Si possono attendere degli effetti durevoli della formazione per i partecipanti?
I bisogni di formazione della clientela sono soddisfatti?

i

I dati che seguono assumono una grande rilevanza per la valutazione dell'effetto durevole di un'offerta di formazione continua:

- › evoluzione del numero di partecipanti;
- › statistica degli abbandoni;
- › successo agli esami (per offerte che prevedono esami esterni);
- › **PML**: statistica dei partecipanti, comprendente il numero di coloro che hanno trovato un posto nel 1° mercato del lavoro.

Allo scopo di valutare il materiale statistico della vostra istituzione, si analizzano gli aspetti seguenti:

1. che tipo di dati vengono rilevati? Perché?
2. le statistiche sono utilizzate come risorse? I dati sono aggiornati?
3. analisi, interpretazioni e provvedimenti sono fondati e utilizzabili?

→

Vogliate descrivere le statistiche che sono o sarebbero utili per la vostra istituzione e commentatele brevemente. Se esiste, vogliate allegare il vostro concetto di controlling.

→

Vogliate fornire tutti i dati statistici più importanti su un periodo di **tre anni** di cui disponete. Per la statistica degli abbandoni, le relative cause danno preziose informazioni. Qualora certe statistiche siano effettuate da terzi (p. es. dalle autorità competenti in materia di PML), vogliate procurarvi i dati ed allegarli.

A seconda del tipo d'istituzione, della sua dimensione e del suo campo d'attività, si effettuano statistiche più o meno variate e differenziate. Se la vostra istituzione non dispone di qualche statistica rilevante, vogliate giustificarlo brevemente.

→

Vogliate descrivere e illustrare in base ad un **esempio** (nel caso ideale da riferire all'offerta di formazione scelta e documentata nella 4ª parte del dossier):

- › le vostre analisi e interpretazioni dei dati statistici attuali che allegate;
 - › le misure correttive che ne avete tratto e che avete applicato. Non dimenticate di fornire le corrispondenti fonti di dati.
- Se disponibili, allegare i valori medi nazionali o della concorrenza, quali basi di confronto.

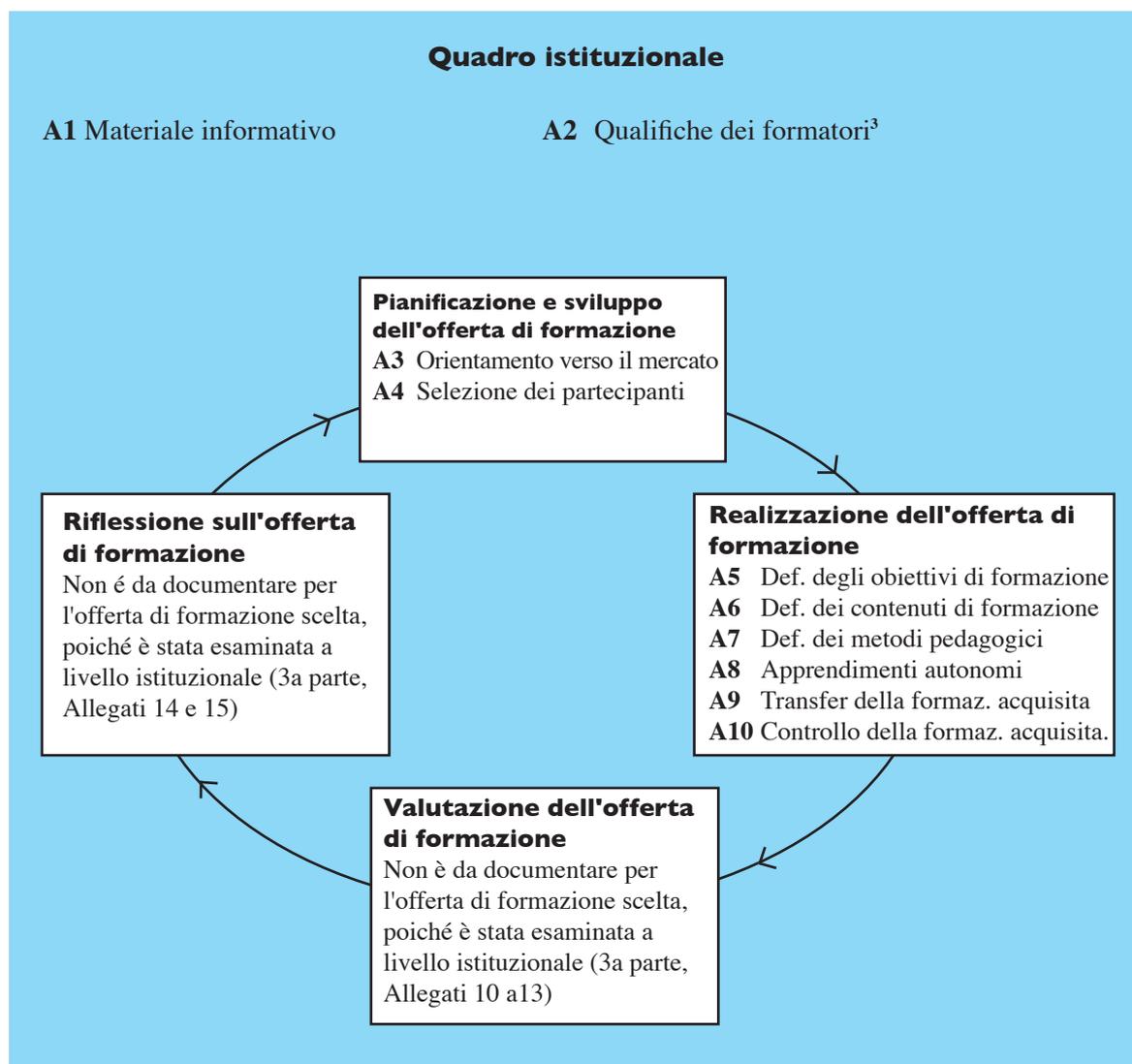
Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Statistiche: riflessioni sul bisogno, evt. concetto di controlling
- Dati statistici degli ultimi tre anni
- Interpretazione e misure correttive in base ad un esempio

4. Documentazione di un'offerta di formazione

La documentazione dell'offerta di formazione, scelta per la certificazione della vostra istituzione, richiede l'allestimento di 10 Allegati. Il grafico che segue ordina gli Allegati A1 – A10 in funzione del ciclo della qualità già utilizzato per la documentazione dell'istituzione. Questo grafico può esservi d'ausilio per la preparazione dei documenti.

Il ciclo della qualità, quadro per la documentazione dell'offerta di formazione scelta



³ **PML**: considera anche le funzioni direttive

Osservazioni preliminari sugli Allegati A1 – A4

Le documentazioni dell'istituzione e dell'offerta di formazione scelta si sovrappongono parzialmente. Un confronto fra i due grafici mostra quali sono queste sovrapposizioni: gli Allegati A1 – A4 sono connessi con gli Allegati 2, 6, 8, 9, 11 e 12 relativi all'istituzione. La differenza risiede nella focalizzazione, che qui è ristretta all'offerta di formazione scelta.

E' quindi possibile che alcuni documenti richiesti in questa fase siano già stati allegati a livello dell'istituzione. In questi casi, sugli Allegati A1 – A4 sarà sufficiente annotare dei **richiami**. Questa semplificazione è particolarmente vantaggiosa laddove avete utilizzato, nella documentazione dell'istituzione, l'offerta di formazione scelta come esempio.

Osservazioni preliminari sugli Allegati A5 – A10 (realizzazione dell'offerta di formazione)

Il contenuto di questi Allegati concerne la realizzazione dell'offerta di formazione e non è dunque in relazione con quello della documentazione dell'istituzione. Per questi Allegati non è quindi possibile, di regola, utilizzare richiami alla documentazione dell'istituzione.

D'altra parte, diverse informazioni richieste in seguito sono integrate nel concetto dell'offerta di formazione. **Fate dunque uso di richiami al concetto o utilizzate degli estratti!** Il documento più importante in questo contesto è infatti il concetto di un corso, di un cursus di formazione, di un programma, ecc.

Se sono richieste informazioni che non sono integrate nel concetto, fornite le stesse sotto forma di **complementi** e identificatele con il corrispondente numero dell'Allegato.

Nota: per loro natura, i contenuti descritti per gli Allegati A5 – A10 dipendono molto dal tipo d'offerta di formazione valutata. Cursus di formazione, corsi e in particolare programmi, nell'ambito dei provvedimenti del mercato del lavoro, possono richiedere degli Allegati molto differenziati.

Nella presente guida, non è possibile considerare fin nel dettaglio tutte le possibili forme d'offerta. Vi invitiamo quindi a dar prova di comprensione ed elasticità nella lettura e comprensione delle direttive concernenti gli Allegati. Se alcune formulazioni non sono perfettamente adattate alla vostra realtà, vogliate trasporle e applicarle sensatamente al caso particolare della vostra offerta di formazione.

4.1 Lista degli allegati sull'offerta di formazione

La lista che segue contiene gli stessi Allegati menzionati nella veduta d'insieme. Dovrebbe esservi d'aiuto per verificare la completezza del vostro dossier, per quanto riguarda la presentazione dell'offerta di formazione scelta. Essa vi consente inoltre di aggiungere delle indicazioni per l'ente di certificazione, come per esempio se un documento non può essere connesso univocamente con un solo Allegato oppure se segnalate dei richiami ad altri Allegati.

La formulazione completa dei sei criteri di qualità eduQua, ai quali si riferiscono i vostri Allegati, si trova a pagina 17 o anche nell'Appendice.

Allegati		Criteri	Indicazioni per l'auditor
A1	Materiale informativo	1, 3, 4	
A2	Qualifiche dei formatori	5	
A3	Orientamento verso il mercato	1, 4	
A4	Selezione dei partecipanti	4	
A5	Definizione degli obiettivi di formazione	2, 4	
A6	Definizione dei contenuti di formazione	2, 4	
A7	Definizione dei metodi pedagogici	2, 4	
A8	Attività d'apprendimento autonomo	2, 4	
A9	Transfer della formazione acquisita	2, 4	
A10	Controllo della formazione acquisita	2, 4	

4.2 Allegati sull'offerta di formazione (A1 – A10)

Di seguito trovate le indicazioni dettagliate per l'elaborazione dei vari Allegati concernenti l'offerta di formazione scelta. Ogni pagina corrisponde a un Allegato e ha per argomento un elemento di valutazione.

Ciascun elemento di valutazione è descritto e completato con informazioni sul quadro di riferimento o con indicazioni sulle modalità di elaborazione. I pittogrammi seguenti significano:



Domande relative ai sei criteri di qualità di eduQua



Informazioni sul quadro di riferimento, aspetti importanti della valutazione



Indicazioni per l'elaborazione o descrizione del contenuto dell'Allegato.

I documenti che concretamente dovete raccogliere e fornire sono indicati in basso ad ogni pagina nella lista di controllo. Gli Allegati menzionano le **fonti** in base alle quali l'auditor valuterà in che misura la vostra offerta di formazione scelta soddisfa gli standard minimi richiesti da eduQua per ciascuno dei sei criteri di qualità. Un Allegato può anche essere costituito da diversi documenti. Vogliate per favore numerare gli Allegati in modo ben visibile.

I 10 Allegati relativi all'offerta di formazione formano, assieme alla lista di ricapitolazione, la 4^a parte del dossier. Le istruzioni in quanto tali non vanno ritornate.

Materiale informativo

Connesso con l'Allegato 2

o

L'offerta corrisponde ai bisogni e alle esigenze di formazione dei clienti?
L'offerta è presentata in modo trasparente e le opzioni pedagogiche sono esplicite?
Si possono attendere delle prestazioni orientate verso la clientela?

i

Il materiale informativo concernente un'offerta, vale a dire i prospetti, le descrizioni succinte o di dettaglio, i formulari d'iscrizione, il sito Internet, ecc., devono fornire ai potenziali partecipanti e agli organismi che si rivolgono a voi, un'immagine il più possibile precisa della vostra offerta di formazione.

Affinché tutti gli interessati dispongano di una base di decisione utilizzabile, il materiale informativo sull'offerta di formazione scelta deve comprendere almeno i punti seguenti:

Publici mirati

Criteria per la selezione:

- › Conoscenze preliminari / diplomi richiesti
- › Esperienza professionale richiesta
- › Altre condizioni d'ammissione
- › **PML**: evt. anche età, conoscenze linguistiche, stato di salute, capacità e interessi professionali

Contenuti di formazione

Descritti e strutturati per l'insieme dell'offerta

Obiettivi di formazione

Presentati in modo trasparente e comprensibile. Obiettivi mirati, pianificazione e verifica di obiettivi intermedi.
Per le misure attive: obiettivi del provvedimento e individuali

Certificato di partecipazione / diploma / attestato

Informazioni su:

- › Obbligo di presenza
- › Certificato di partecipazione
- › Esami
- › Attestato, diploma, riconoscimento
- › Vie di ricorso

Metodo di lavoro

Metodi d'insegnamento/d'apprendimento e forme sociali utilizzate

PML: evt. tipo d'occupazione

Durata dell'insegnamento e tempo necessario per lo studio individuale

Comunicati e strutturati

Costi

Presentazione trasparente delle tasse d'iscrizione, delle tasse d'esame, dei modi di pagamento, ecc.

PML: nessuna indicazione di costo

Condizioni di rinuncia/abbandono

Chiaramente determinate

→

Vogliate allegare tutti i **documenti originali** che mettete a disposizione dei potenziali partecipanti e degli organismi interessati: prospetti e descrizione dettagliata (se esistono), formulari d'iscrizione, ma al minimo un breve descrittivo.

Per questo Allegato, un richiamo al concetto non è sufficiente. Sono richiesti solo i documenti che vengono effettivamente diffusi presso le cerchie citate.

Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Materiale informativo

Qualifiche dei formatori

Connesso con l'Allegato 6

o

Le competenze professionali, metodologiche e pedagogiche dei formatori vengono costantemente aggiornate?

i

Di regola, per disporre delle necessarie qualifiche professionali, i formatori devono aver seguito una formazione professionale specifica, corrispondente all'offerta di formazione.

In ambito metodologico e pedagogico, è richiesto almeno un diploma di formatore di adulti (certificato FSEA di livello 1 o equivalente).

Normalmente le qualifiche e le esperienze professionali sono presentate sotto forma di un curriculum vitae. Se un CV non è disponibile, è sufficiente una lista con i seguenti dati:

- › titoli attestanti le qualifiche nella materia: p. es. maestria, STS, SSS, SUP, Uni,...;
- › esperienza professionale: p. es. anni di pratica nel settore, esperienza come quadri,...;
- › formazioni continue professionali;
- › titoli di studio attestanti la qualifica pedagogica: p. es. FSEA o equivalente...;
- › esperienza pedagogica: p. es. durata, livello del sistema, materie, ...;
- › formazioni continue in metodologia e didattica;
- › competenze sociali;
- › altre conoscenze determinanti per l'offerta: p. es. lingue, capacità,...

→

Vogliate allegare, per ogni persona coinvolta nell'offerta di formazione scelta, in qualità di insegnante, di assistente o di dirigente, il relativo curriculum vitae o i documenti sopra menzionati.

Le informazioni fornite devono consentire di identificare con chiarezza la materia o il corso nel quale le persone insegnano, rispettivamente il genere d'occupazione in cui esercitano funzioni direttive. Soltanto in questo modo è possibile verificare se i diplomi trasmessi sono sufficienti.

Un richiamo all'Allegato 6 non ha senso, poiché la lista di persone che vi è contenuta è riferita sostanzialmente ai titoli formali. L'Allegato A2 è molto più differenziato.

PML: Nel quadro dei provvedimenti del mercato del lavoro è possibile che alcune persone coinvolte (formatori, assistenti o quadri dirigenti) non dispongano di determinate qualifiche formali. In questi casi vi preghiamo di descrivere brevemente le qualità della persona che sono decisive per l'esercizio della sua funzione.

Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Documenti sulle qualifiche delle persone coinvolte

Orientamento verso il mercato

Connesso con gli Allegati 8, 11 e 12



L'offerta corrisponde ai bisogni e alle esigenze di formazione della clientela?
Si può attendere una prestazione orientata verso la clientela, efficace ed economica?



Le buone offerte di formazione continua sono adattate al mercato e rispondono alla domanda. La domanda è costituita dai **bisogni** individuali delle persone e dalle **esigenze** dell'economia e della società.

L'orientamento della vostra offerta verso il mercato è valutato in base ai seguenti aspetti:

1. è stata effettuata un'analisi di mercato o delle **esigenze** e se sì in che forma?
Se tale analisi non è disponibile, l'istituzione conosce perfettamente la situazione attuale del mercato del lavoro e dell'impiego in modo da saper reagire tempestivamente ai cambiamenti?
2. l'offerta è adattata ai **bisogni** della clientela?



Vogliate documentare il **metodo che avete** utilizzato per l'analisi di mercato o dei bisogni. Qualora aveste già citato questa offerta di formazione come esempio nell'Allegato 8 (orientamento verso il mercato), un richiamo è sufficiente. In caso contrario vogliate documentare i punti seguenti:

- › che metodi utilizzate per gli studi di mercato o dei bisogni? Con quali strumenti operate? Quali dati raccogliete?
- › a quali istanze esterne o a quali fonti fate ricorso? (p. es. associazioni professionali, istituti di ricerca, indici, autorità competente per i PML)?
- › in base a quali dati l'offerta di formazione è stata realizzata o adattata?
- › gli sviluppi futuri della formazione continua e del mercato del lavoro saranno considerati per l'offerta di formazione?

Se la vostra istituzione non effettua in proprio analisi di mercato o dei bisogni, demandando tali compiti p. es. all'organismo che vi invia i clienti, richiedete i documenti alla rispettiva istanza, allegateli e formulate alcune riflessioni sui contenuti.



Vogliate indicare come potete dimostrare praticamente che l'offerta è (sempre) adattata ai bisogni dei partecipanti (p. es. inchiesta) e fornite i dati attuali. Se l'argomento della soddisfazione della clientela è già stato elaborato in modo esaustivo nel quadro della valutazione interna dell'offerta, un richiamo agli Allegati 11 e 12 è sufficiente.

Vogliate spiegare in poche parole « che cosa è stato concretamente modificato in questa offerta durante gli ultimi 3 anni, in base alla valutazione interna e all'analisi dei bisogni? »



Vogliate spiegare in poche parole « perché proponiamo questa offerta di formazione? »

Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Documentazione dell'analisi dei bisogni o della situazione del mercato
- Analisi dei bisogni della clientela; modifiche
- « Per quali motivi proponiamo questa offerta di formazione? »

Selezione dei partecipanti

Connesso con l'Allegato 9

o

L'offerta corrisponde ai bisogni e alle esigenze di formazione dei clienti?

i

Generalmente, le istituzioni di formazione continua verificano se le persone interessate possiedono i prerequisiti per frequentare i corsi o i cursus di formazione offerti. Per quanto concerne le misure del mercato del lavoro, i pubblici mirati sono definiti nella convenzione sottoscritta con l'istituzione. Per valutare la vostra selezione dei partecipanti, praticata per l'offerta di formazione scelta, vengono esaminati i seguenti aspetti:

1. procedura metodica e responsabilità della selezione (se è effettuata);
2. chiarezza dei prerequisiti richiesti ai partecipanti per seguire la formazione e possibilità di verificarli concretamente. La definizione è appropriata, univoca e comprensibile?
3. il pubblico mirato è chiaramente definito?

Se avete già utilizzato questa offerta come esempio nell'Allegato 9, un richiamo è sufficiente. Attenzione: nell'Allegato 9, avete incluso anche la definizione del pubblico mirato?

→

Vogliate fornire una descrizione della procedura di selezione. Essa dovrebbe contenere almeno i punti seguenti:

- › in che modo verificate per questa offerta la presenza dei prerequisiti per la partecipazione (procedura)? Vogliate allegare la procedura e illustrarla con un esempio;
- › chi è responsabile per il controllo dei prerequisiti?
- › esiste un'offerta di consulenza per i potenziali partecipanti?

→

Vogliate allegare la definizione dei prerequisiti richiesti per accedere all'offerta di formazione.

→

Vogliate spiegare la definizione di **pubblico mirato** per questa offerta di formazione. Normalmente è contenuta nel concetto del corso o del cursus di formazione e nella sua descrizione di dettaglio, così che un richiamo potrebbe essere sufficiente. In caso contrario vogliate allegare i documenti.

PML

Vogliate allegare la convenzione sottoscritta con l'autorità competente, applicabile per l'offerta in questione.

Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Descrizione della procedura di selezione
- Definizione dei prerequisiti per l'ammissione alla formazione
- Definizione del pubblico mirato
- PML**: convenzione con l'autorità competente

Definizione degli obiettivi di formazione

o

La prestazione è orientata verso la clientela, è efficace, efficiente ed economica?
Si possono attendere risultati durevoli della formazione per i partecipanti?

i

Gli obiettivi di formazione o altri obiettivi generali, come p. es. la possibilità di collocamento, sono un riferimento per tutte le persone coinvolte nell'offerta di formazione. L'orientamento dell'offerta verso gli obiettivi mirati deve essere chiaramente riconoscibile. Gli obiettivi determinano la scelta dei contenuti, la procedura e il modo di controllo dei risultati. Gli obiettivi (di formazione) dovrebbero essere concretizzati, con vari gradi di differenziazione, per l'offerta nel suo insieme, per le singole parti e – quando si tratta di corsi o di cursus di formazione – per le lezioni.

Gli obiettivi (di formazione) dell'offerta dovrebbero informare sui seguenti punti (le stesse domande non hanno la stessa rilevanza per qualsiasi offerta):

- › quali contenuti (argomenti, conoscenze, competenze) devono essere trasmessi?
- › quale comportamento deve essere acquisito?
- › quale livello di conoscenza / saper fare si deve raggiungere?

A seconda dell'offerta, vengono esaminati i seguenti aspetti relativi agli obiettivi (di formazione):

- › gli obiettivi (di formazione) sono strutturati in obiettivi parziali verificabili?
- › gli obiettivi (di formazione) sono debitamente menzionati in tutti i documenti pertinenti (descrizione di dettaglio, piani di studio o di materia, scripts, controllo dei risultati, ecc.)?
- › per i corsi/cursus di formazione: gli obiettivi (di formazione) sono formulati per il corso/cursus nel suo insieme come pure per le relative sequenze e lezioni?
- › per i programmi occupazionali: gli obiettivi (di formazione) sono formulati nel loro insieme come pure per sequenza, per materia (obiettivi parziali) e in funzione dei partecipanti (obiettivi individuali)?
- › per i corsi/cursus di formazione: le formulazioni distinguono tra obiettivi generali e specifici e sono indicati i livelli di complessità crescente (livelli tassonomici)?

→

Vogliate documentare gli obiettivi (di formazione) dell'offerta. Essi dovrebbero essere enunciati almeno nei documenti seguenti (se l'offerta scelta li esige): descrizioni dettagliate, piani di studio o di materia, regolamenti d'esame, scripts, come pure preparazioni delle lezioni e del controllo dei risultati. **Vogliate fare un richiamo a tutti gli altri documenti inclusi in altri Allegati che contengono obiettivi di formazione (specificare quali Allegati).**

Se necessario, allegare p.f. altri elementi, ossia copie dei documenti originali.

Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Obiettivi (di formazione): contenuti e documentazione

Definizione dei contenuti di formazione

- o** La prestazione è orientata verso la clientela, è efficace, efficiente ed economica? Si possono attendere risultati durevoli della formazione per i partecipanti?
- i** Gli obiettivi (di formazione) dell'offerta scelta strutturano il contenuto secondo diversi temi parziali. I contenuti di formazione (conoscenze, competenze, comportamento) dovrebbero logicamente essere dedotti dalla formulazione degli obiettivi (di formazione).
Per i contenuti di formazione dell'offerta vengono poste le seguenti domande:
- › sono fornite esaurienti indicazioni di contenuto?
 - › i contenuti di formazione sono strutturati sensatamente (p. es. materia di base e d'approfondimento per i cursus di formazione)?
 - › i contenuti di formazione sono ben descritti?
 - › la scelta dei contenuti di formazione è adattata agli obiettivi di formazione e al pubblico mirato?
 - › i contenuti dell'offerta di formazione sono aggiornati?
- Vogliate documentare i contenuti di formazione dell'offerta scelta. In genere essi scaturiscono dal concetto. **Vogliate fare p.f. dei precisi richiami al concetto.**
- Allegate tutto il materiale relativo all'offerta (materiale didattico, documentazioni di corso, ecc.). Per i cursus di formazione o altre offerte di ampio respiro, è consigliabile accordarsi con l'auditor sul materiale da produrre.

Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Contenuti di formazione dell'offerta scelta, evt. richiamo al concetto
- Materiale utilizzato, strumenti didattici

Definizione dei metodi pedagogici

o

La prestazione è orientata verso la clientela, è efficace, efficiente ed economica?
Si possono attendere risultati durevoli della formazione per i partecipanti?

i

Questo Allegato può riguardare, a seconda del tipo di offerta di formazione, i metodi d'insegnamento o i procedimenti di lavoro, come pure le forme sociali (lavoro di gruppo o individuale, ecc.).

La metodica scelta deve essere adattata agli obiettivi (di formazione) e ai contenuti pedagogici dell'offerta. Un insegnamento variato, ossia che utilizza alternativamente diversi metodi, rappresenta un vantaggio.

Si esaminano i seguenti punti:

- › come si impara (principi metodologici)? Lavoro individuale, lavoro di gruppo, lavoro su progetto, presentazioni, discussioni, insegnamento diretto, ecc.;
- › le opzioni pedagogiche o la procedura sono adattate agli obiettivi e ai contenuti di formazione, come pure al pubblico mirato?
- › per questa offerta, si utilizzano diversi metodi alternativamente?

→

Vogliate documentare i metodi pedagogici impiegati per l'offerta. Essi scaturiscono generalmente dal concetto. **Vogliate fare p.f. dei precisi richiami al concetto.**

Se necessario, allegare p.f. altri elementi, ossia copie dei documenti originali.

→

Vogliate sottoporre a titolo rappresentativo la preparazione di un'unità di formazione (ora di lezione, periodo di corso, ecc.), in cui sono indicati i contenuti trattati e i metodi pedagogici utilizzati.

Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Lista dei metodi pedagogici utilizzati
- Preparazione, con i contenuti e i metodi pedagogici

Attività d'apprendimento autonomo

o

La prestazione è orientata verso la clientela, è efficace, efficiente ed economica?
Si possono attendere risultati durevoli della formazione per i partecipanti?

i

Per mezzo delle attività d'apprendimento autonomo, i partecipanti vengono sollecitati ad appropriarsi attivamente dei contenuti di formazione e ad esercitarli, ovvero ad elaborarli e ad applicarli autonomamente, sia durante sia al di fuori del corso di formazione vero e proprio. Durante la formazione vera e propria, tale apprendimento si effettua grazie a metodi appropriati, quali il lavoro di gruppo, gli esercizi, ecc.

Al di fuori del corso vero e proprio, le attività d'apprendimento autonomo consistono per esempio in ore di studio individuale o in varie forme di applicazione dei contenuti.

Per l'esame della vostra offerta di formazione si considerano le domande seguenti:

- › sono pianificati esercizi o attività d'apprendimento autonomo?
- › si promuove l'apprendimento attivo ed autonomo (p. es. mediante appositi strumenti didattici, una scelta appropriata di metodi, accordi, infrastruttura, proposte specifiche, ecc.)?

→

Per facilitare la valutazione della pianificazione di attività d'apprendimento autonome, si raccomanda di redigerne una lista separata. Queste attività sono eventualmente contemplate in parte nei metodi d'insegnamento (Allegato A7).

Vogliate se del caso fare dei richiami e/o allegare altri documenti, ossia copie dei documenti originali.

→

Vogliate fornire a titolo rappresentativo la preparazione di un'unità di formazione (ora di lezione, periodo di corso, ecc.), in cui sono indicate le attività d'apprendimento autonomo.

Eventualmente può essere sufficiente fare un richiamo all'esempio prodotto per l'Allegato A7.

Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Lista delle attività d'apprendimento autonomo proposte
- Preparazione di un'unità di formazione, con le attività d'apprendimento autonomo

Transfer della formazione acquisita

o

La prestazione è orientata verso la clientela, è efficace, efficiente ed economica?
Si possono attendere risultati durevoli della formazione per i partecipanti?

i

La formazione acquisita non deve rimanere ristretta nel quadro del corso; essa deve poter essere trasposta e utilizzata sul posto di lavoro o nella vita quotidiana.

Affinché questo transfer possa verificarsi, certe misure devono essere adottate già in fase di pianificazione, poi nella realizzazione e soprattutto al termine della formazione.

Per la valutazione della vostra offerta, l'interrogativo posto è il seguente: come viene assicurato che i contenuti trasmessi con il corso (conoscenze, competenze, tipi di comportamento) possono essere e saranno effettivamente applicati nella vita quotidiana (professionale)?

In concreto:

- › sono adottate misure tese a promuovere un transfer della formazione acquisita (nella pianificazione, nella realizzazione e al termine della formazione)?
- › esiste una certa diversificazione fra le misure?

→

In questo Allegato, si tratta di provare l'esistenza di misure che consentono un transfer della formazione nella pratica. Si raccomanda di redigere una lista delle relative misure. Alcuni esempi:

- › impiego di formatori in possesso di provata esperienza pratica;
- › elaborazione di esercizi, studi di caso o lavori di diploma, basati evt. sull'azienda dei partecipanti;
- › effettuazione di stage e di visite d'aziende;
- › strumenti di lavoro, check-list, sussidi didattici, che possono essere utilizzati nella vita quotidiana e/o professionale;
- › organizzazione di sessioni di follow-up;
- › offerta di strutture complementari, in parallelo o successive alla formazione.

Vogliate allegare documenti concreti o fare dei richiami precisi.

→

Vogliate sottoporre a titolo rappresentativo la preparazione di un'unità di formazione (ora di lezione, periodo di corso, ecc.), in cui sono indicate le attività che promuovono il transfer della formazione acquisita.

Eventualmente può essere sufficiente fare un richiamo all'esempio prodotto per gli Allegati A7 o A8.

Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Lista delle misure adottate per il transfer della formazione acquisita
- Preparazione di un'unità di formazione, con le misure che promuovono il transfer della formazione acquisita

Controllo della formazione acquisita

o

La prestazione è orientata verso la clientela, è efficace, efficiente ed economica?
Si possono attendere risultati durevoli della formazione per i partecipanti?

i

I controlli dell'apprendimento permettono di situare lo stato d'avanzamento dei partecipanti nell'acquisizione delle conoscenze e competenze previste nell'offerta di formazione. Il livello di esigenze deve corrispondere a quello previsto nel piano di lavoro (nel concetto o nell'accordo individuale).

Le modalità di controllo della formazione acquisita possono essere diverse:

- › test, esami (orali, scritti);
- › colloqui;
- › lavori di progetto con documentazione;
- › lavori pratici;
- › ecc.

Per la scelta della forma di controllo della formazione acquisita non esiste una regola generale. Essa dipende dal tipo di offerta di formazione.

Le questioni da esaminare per la valutazione del controllo della formazione acquisita contenuto nella vostra offerta sono le seguenti:

- › come viene verificata la formazione acquisita dai partecipanti?
- › con quali intervalli o a quali momenti della formazione?
- › i controlli della formazione acquisita corrispondono al livello mirato nel concetto di formazione?
- › i controlli della formazione acquisita sono adattati al livello dei partecipanti?

→

Vogliate allegare documenti concreti, ossia documenti originali, o fare dei precisi richiami.

Lista di controllo per la documentazione (check-list)

- Controlli della formazione acquisita implementati

Appendice

I sei criteri eduQua con possibili indicatori, standard minimi e fonti.

Il concetto della qualità che sta alla base di eduQua è descritto nella Parte I, capitolo 5 (pagine 12-14).



Criterio I

Offerte che, in materia di formazione, soddisfano i bisogni generali e i bisogni particolari dei clienti

Indicatori: come si manifesta l'applicazione dei criteri di qualità nell'istituzione?

- › 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 conoscenze e competenze già acquisite dai partecipanti e permettono di iscriversi in modo modulare alla formazione continua

Standard minimi: in che misura i criteri di qualità devono essere raggiunti?

- › La riflessione sull'analisi dei bisogni è presente nel concetto di formazione; essa è riesaminata e aggiornata ogni anno
- › Ciascuna offerta di formazione è valutata dai partecipanti con strumenti adeguati, al minimo una volta per ogni edizione. Le offerte di durata pluriennale non devono essere valutate solo al termine
- › Esiste un organo operativo per le istanze di reclamo
- › I tassi d'abbandono sono conosciuti e i motivi sono analizzati; se del caso le misure appropriate sono adottate

Fonti: quali documenti consentono di constatare l'applicazione?

- › Strumenti utilizzati, concetto o descrizione del metodo adottato per l'analisi dei bisogni
- › Concetto di formazione
- › Descrizione di procedura(e) e metodo(i) utilizzati per misurare la soddisfazione dei clienti, risultati della(e) valutazione(i)
- › Esempio di trattamento di un reclamo, incluse le misure adottate
- › Statistica degli abbandoni per una determinata offerta, con indicazione dei motivi
- › **PML:** statistiche del mercato del lavoro, previsioni economiche, indici settoriali e degli impieghi
- › Prospetti



Criterio 2

Solidità e trasferibilità delle conoscenze e competenze acquisite dai partecipanti

Indicatori: come si manifesta l'applicazione dei criteri di qualità nell'istituzione?

- › Dalla chiarezza nella definizione degli obiettivi di formazione
 - › Dalla marcata attenzione al trasferimento delle conoscenze e competenze che si riscontra negli obiettivi di formazione, nella scelta dei contenuti e dei metodi
 - › Dall'esistenza 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, dalle analisi di questi risultati e dalla pertinenza dei provvedimenti che ne derivano
- PML:** l'alto tasso di partecipanti che trovano un posto di lavoro nel 1° mercato dell'impiego

Standard minimi: in che misura i criteri di qualità devono essere raggiunti?

- › 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
- PML:** il numero di partecipanti che ha trovato un posto nel 1° mercato dell'impiego è conosciuto

Fonti: quali documenti consentono di constatare l'applicazione?

- › Documentazione destinata ai partecipanti
- › Concetto o piano del corso con descrizione dei pubblici mirati, obiettivi di formazione, contenuti e metodi, concettualizzazione 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
- › **PML:** statistiche dei partecipanti, compreso il rilevamento di quelli che hanno trovato un posto nel 1° mercato dell'impiego

¹ Per "cursus di formazione", si intendono le offerte di formazione continua di lunga durata, realizzate a più riprese, aventi per scopo il raggiungimento di una qualifica (p. es. diploma)



Criterion 3

Presentation transparent of training offers and pedagogical options

Indicators: how is the application of quality criteria in the institution?

- › From an informative material clear, complete and pertinent
- › From the positive attestations received from clients and from the low rate of requests for additional information
- › From the formulation of pedagogical options

Standard minimi: to what extent must the quality criteria be met?

- › The informative material contains indications on admission conditions, prerequisites, training objectives, working methods, duration, costs, conditions of abandonment and, where applicable, the type of diploma issued and the appeal route
- › The institution has a charter of principles in which its verifiable objectives and pedagogical options are stated

Fonti: which documents allow the application to be verified?

- › Prospectuses and other updated general presentation documents of training offers of the institution, as well as the specific offer of training examined
- › Institution's website
- › Institution's charter or written document that defines its verifiable objectives and pedagogical options



Critério 4

Prestazioni orientate alla clientela, economiche, efficaci ed efficienti

Indicatori: come si manifesta l'applicazione dei criteri di qualità nell'istituzione?

- › Da un'adeguata procedura di selezione e ripartizione dei partecipanti che garantisce gruppi di lavoro omogenei
- › Da un accompagnamento adeguato al tipo di gruppo di 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
- › Dalla corrispondenza fra il pubblico mirato delle offerte di formazione con il pubblico effettivo

Standard minimi: in che misura i criteri di qualità devono essere raggiunti?

- › I prerequisiti per i partecipanti sono definiti chiaramente
- › Il tasso e il tipo di accompagnamento sono adattati al tipo di pubblico e agli obiettivi di formazione
- › La durata di 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

Fonti: quali documenti consentono di constatare l'applicazione?

- › Definizione del pubblico mirato in funzione delle offerte di formazione
- › 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
- › Benchmarking (sguardo esterno su attività, funzioni o procedimenti interni, allo scopo di attivare - grazie al confronto - un miglioramento continuo)
- › Descrizione del modo di calcolo dei costi delle formazioni, politica finanziaria dell'istituzione
- › Descrittivo del modo di gestione amministrativa dell'istituzione e delle formalità d'iscrizione

² Non sono fissati degli standard in questa materia



Critério 5

Formatori³ impegnati e aggiornati sui più recenti sviluppi metodologici, didattici e nel loro specifico campo d'insegnamento

Indicatori: come si manifesta l'applicazione dei criteri di qualità nell'istituzione?

- › Dalla qualificazione e dall'esperienza pratica dei formatori nel loro campo specifico d'insegnamento
- › Dalla qualificazione pedagogica e dall'esperienza dei formatori nel campo della formazione degli adulti
- › Dalla regolare formazione continua dei formatori nel loro campo specifico d'insegnamento 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

Standard minimi: in che misura i criteri di qualità devono essere raggiunti?

- › La maggior parte dei formatori è in possesso di una qualifica formale nel suo campo specifico d'insegnamento, come pure di una formazione di formatore d'adulti (certificato FSEA livello 1 o formazione equivalente)⁴
- › Ogni formatore segue regolarmente una formazione continua interna od esterna (almeno una volta all'anno)
- › I formatori ricevono regolarmente un feedback diretto (a seguito di visite dei corsi, da parte di specialisti interni od esterni o nel quadro di inchieste presso i partecipanti)

Fonti: quali documenti consentono di constatare l'applicazione?

- › Descrizione del profilo delle qualifiche richiesto per i formatori
- › CV dei formatori
- › Elenco delle attività di formazione continua organizzate dall'istituzione per i formatori
- › Elenco 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

³ Il manuale utilizza il termine di formatore per designare l'insieme del corpo insegnante, ossia gli incaricati di corso e i responsabili dei corsi, i consulenti e assistenti e le persone con funzioni direttive

⁴ Le esigenze sono definite nella parte II, Allegato 6 e Allegato A2



Criterion 6

Impegno di garantire e sviluppare la qualità

Indicatori: come si manifesta l'applicazione dei criteri di qualità nell'istituzione?

- › Dall'utilizzo di uno strumento sistematico di sviluppo della qualità dell'istituzione, con feedback ai vari attori
- › Dall'organizzazione di valutazioni interne o esterne del funzionamento dell'istituzione secondo diversi metodi
- › Dall'esistenza di un processo di valutazione continua delle azioni di formazione
- › Dalla carta dei principi dell'istituzione
- › Dalla chiarezza delle strutture e dalla ripartizione delle funzioni
- › Dall'organizzazione regolare di seminari pedagogici tra formatori su temi metodologici, didattici e/o della formazione continua
- › Dallo sviluppo di collaborazioni con altre istituzioni di formazione
- › Dalla capacità di saper ricorrere appropriatamente a professionisti esterni

Standard minimi: in che misura i criteri di qualità devono essere raggiunti?

- › 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 dell'istituzione
- › Esistenza di un organigramma
- › Organizzazione regolare (almeno una volta all'anno) di seminari pedagogici tra formatori su temi metodologici, didattici e/o della formazione continua
- › Seminari di formazione continua, controlli, supervisioni, sedute interne, visite reciproche di corsi

Fonti: quali documenti consentono di constatare l'applicazione?

- › Esempio di un rapporto di valutazione di una formazione e presentazione delle conseguenze dedotte
- › Descrizione del concetto della qualità dell'istituzione
- › Descrizione delle misure di sviluppo della qualità dell'istituzione
- › Certificato del sistema di gestione della qualità utilizzato, con relativo rapporto di verifica
- › Carta dei principi dell'istituzione
- › Organigramma, diagramma delle funzioni
- › Descrittivi delle funzioni, mansionari, cahier des charges
- › Rendiconto scritto di un seminario pedagogico su temi metodologici, didattici e/o della formazione continua, come pure sulle misure adottate