



FORMAZIONE E QUALITÀ: NUOVI PERCORSI

LA NORMA ISO 29990 COME STRUMENTO DI MIGLIORAMENTO DELL'OFFERTA FORMATIVA ANCHE ALL'INTERNO DEI SISTEMI DI ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

Mestre, 21 ottobre 2011

Tavola Rotonda

Utilizzo della norma per la qualificazione e il miglioramento della qualità dell'offerta formativa.

Intervento di
Alessandro Cafiero

1

UTILIZZO DELLA NORMA ISO 29990 PER QUALIFICARE E MIGLIORARE LA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA.



LA DENOMINAZIONE DELLA NORMA

LEARNING SERVICES FOR NON FORMAL EDUCATION AND TRAINING - BASIC REQUIREMENTS FOR SERVICE PROVIDER

1. Learning services for non formal education and training



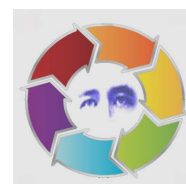
Ambito di riferimento



2. Basic requirements for service provider



Requisiti del fornitore



2

UTILIZZO DELLA NORMA ISO 29990 PER QUALIFICARE E MIGLIORARE LA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA.



LA DUE PARTI DELLA NORMA

1. AMBITO DI RIFERIMENTO

NON FORMAL EDUCATION



Attività formativa che non comprende quelle riconosciute (formazione primaria, secondaria o di livello superiore).
 • **formazione professionale,**
 • **formazione aziendale** (propria/con fornitori esterni),
 • **l'apprendimento continuo** (life long learning)



LEARNING SERVICES



La sequenza delle attività o dei processi che vengono realizzati per poter garantire **l'apprendimento** (conoscenze, comportamenti, abilità, valori, preferenze o intenzioni).



2. REQUISITI DEL FORNITORE

BASIC REQUIREMENTS



Sono definiti i **requisiti di base e verificabili del fornitore del servizio formativo**. Non è una linea guida e non contiene indicazioni applicative come in altre norme (p.e. specifiche tecniche). Può essere utilizzato nei contratti, nell'attività di certificazione o di qualifica del fornitore.



UTILIZZO DELLA NORMA ISO 29990 PER QUALIFICARE E MIGLIORARE LA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA.



GLI ASPETTI IMPORTANTI

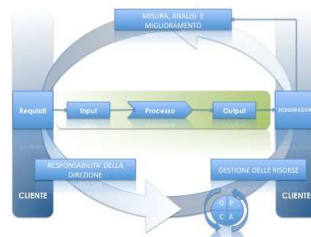
1

Si utilizza il concetto di **servizio formativo**. Quando si parla di servizio al centro non c'è il contenuto della formazione bensì il **cliente** (committente/partecipante).



2

Il **collegamento con la ISO 9001 (SGQ)** con la quale ha alcune analogie, tanto che è stata necessaria un'appendice di confronto fra i requisiti presenti nelle due norme.



UTILIZZO DELLA NORMA ISO 29990 PER QUALIFICARE E MIGLIORARE LA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA.

I FATTORI DA PRESIDARE

I SERVIZI DI FORMAZIONE

- ⇒ Determinazione del bisogno
- ⇒ Pianificazione e progettazione del servizio
- ⇒ Messa a disposizione dei servizi
- ⇒ Erogazione e monitoraggio del servizio
- ⇒ Valutazione del servizio



LA GESTIONE DELL'ENTE DI FORMAZIONE

- ⇒ Requisiti di base
- ⇒ Strategie e obiettivi di business (BP)
- ⇒ Riesame della direzione
- ⇒ Azioni preventive e correttive
- ⇒ Gestione finanziaria e analisi del rischio
- ⇒ Gestione delle risorse umane
- ⇒ Gestione della comunicazione (int./est.)
- ⇒ Gestione dei supporti all'attività formativa
- ⇒ Audit interni
- ⇒ Ritorni dalle parti coinvolte



5

UTILIZZO DELLA NORMA ISO 29990 PER QUALIFICARE E MIGLIORARE LA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA.

I SERVIZI DI FORMAZIONE

Presupposti per l'applicazione coerente e sistematica della qualità del servizio formativo:

1. L'ORIENTAMENTO AL CLIENTE
2. LA VISIONE IN OTTICA DI PROCESSO
3. L'ORIENTAMENTO ALLA PERFORMANCE
4. L'APPROCCIO ANDRAGOGICO
5. L'APPROCCIO PREVENTIVO
6. IL SISTEMA DI MISURAZIONE



6

UTILIZZO DELLA NORMA ISO 29990 PER QUALIFICARE E MIGLIORARE LA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA.

L'ORIENTAMENTO AL CLIENTE

Concentrare l'attenzione sulle diverse **tipologie di clienti** riferite al servizio di formazione (committente, cliente, partecipante, struttura organizzativa, ecc ...) e sulle **aspettative di qualità** del servizio (espresse e/o implicite).



LA VISIONE IN OTTICA DI PROCESSO

Valutare la qualità della formazione al di là degli esiti dell'efficacia didattica. Porre attenzione e presidiare le **condizioni progettuali e organizzative** ex ante/ex post il momento didattico, collegare opportunamente gli esiti con le specifiche necessità del contesto di riferimento e dell'ambiente esterno.



L'ORIENTAMENTO ALLA PERFORMANCE

Interpretare l'out-put del processo formativo a due livelli (**apprendimenti e performance in situazione di lavoro**) con l'esigenza di ottenere, in riferimento a progetto e attività didattica, l'analisi delle prestazioni e dei comportamenti attesi e agiti dei partecipanti.

UTILIZZO DELLA NORMA ISO 29990 PER QUALIFICARE E MIGLIORARE LA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA.

L'APPROCCIO ANDRAGOGICO

Impostare necessariamente qualunque azione formativa destinata ad adulti (lavoratori/persona) su soluzioni metodologiche coerenti con i principi di **un'efficace e moderna didattica degli adulti**.



L'APPROCCIO PREVENTIVO

Operare con la formazione in un'ottica continuamente rivolta a ricercare e porre sotto controllo le condizioni per massimizzare le possibilità di **conseguire i risultati di impatto attesi** (didattici, professionali, organizzativi).



IL SISTEMA DI MISURAZIONE

Predisporre e realizzare con **idonei strumenti operativi** un'attività sistematica di **misurazione e controllo** (ex ante/in itinere/ex post). È il presupposto della **qualità del servizio formativo** in quanto si assumono le informazioni necessarie per poter impostare eventuali interventi correttivi, possibili revisioni e il complessivo miglioramento continuativo del servizio.

UTILIZZO DELLA NORMA ISO 29990 PER QUALIFICARE E MIGLIORARE LA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA.

DUE IMPORTANTI ASPETTI PER LA QUALITÀ DELLA FORMAZIONE

Qualità potenziale



La presenza di tutte quelle **pre-condizioni** che favoriscono e/o garantiscono la qualità dell'intervento formativo.

Qualità effettiva



La misura per cui le **pre-condizioni sono elementi realmente operanti** in fase di realizzazione dell'intervento.

Le pre-condizioni si riferiscono a:

- ⇒ gli **elementi strutturali** (processi, prodotti, risorse, ecc ...).
- ⇒ i **soggetti coinvolti** (cliente, partecipanti).
- ⇒ le **competenze impiegate** (progettisti, docenti, formatori, ecc ...).
- ⇒ i **processi decisionali e operativi** del cliente e dell'organismo erogatore.
- ⇒ le **caratteristiche dell'offerta del servizio**.

UTILIZZO DELLA NORMA ISO 29990 PER QUALIFICARE E MIGLIORARE LA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA.

I PROCESSI DI VALUTAZIONE E DI AUTOVALUTAZIONE

Valutazione

- ⇒ E' esterna e risponde alla soddisfazione dei bisogni del committente/cliente.
- ⇒ Si riferisce esclusivamente all'**oggetto della transazione** tra il fornitore e il committente/cliente/beneficiario.
- ⇒ E' influenzata anche da **fattori di immagine/leadership di mercato**.
- ⇒ Considera la qualità dell'intervento in funzione di **standard già definiti e utilizzati dal committente/cliente**.
- ⇒ Utilizza **metodologie e strumenti** definiti dal fornitore o dal committente.

Autovalutazione

- ⇒ Ha una **dimensione esclusivamente interna**.
- ⇒ Si riferisce al **bisogno di funzionalità** tra l'organizzazione del fornitore e il committente/cliente/beneficiario.
- ⇒ Determina i **futuri processi decisionali e organizzativi** del fornitore.
- ⇒ Coinvolge incondizionatamente **processi e risorse umane del fornitore**.
- ⇒ Evidenzia la **qualità delle relazioni interne/esterne** che contribuiscono a fornire il servizio.