

ROTARY INTERNATIONAL

La qualità nella formazione per una formazione di qualità



Quaderno di informazioni operative n°2

A cura di:

TQM-RRVF
Total Quality Management
Rotary Recreational and Vocational Fellowship
Sezione Italiana
Milano, marzo 2002

TQM-RRVF
Total Quality Management
Rotary Recreational and Vocational Fellowship
Sezione Italiana

ha già pubblicato

- Quaderno di informazioni operative n°1
La qualità nei Club Rotary
- Quaderno di informazioni operative n°2
La qualità nella formazione

Rotary International
Total Quality Management
Rotary Recreational and Vocational Fellowship
Sezione Italiana

© Copyright 2002
E' possibile utilizzare i contenuti di questo quaderno citando la fonte
Edizione fuori commercio



Indice

1. Introduzione	
Cos'è la International Fellowship for Total Quality Management	pag 5
2. Premessa	
2.1 Perché la qualità nella formazione	pag 7
2.2 I primi passi per scegliere la Qualità	pag 9
3. L'ente di formazione	
3.1 Cosa si intende per ente di formazione	pag 11
3.2 La missione di un ente di formazione	pag 12
4. Soggetti coinvolti	
4.1 Clienti	pag 13
4.2 Erogatori (Fornitori)	pag 15
4.3 Prodotti	pag 17
5. Attività	
5.1 Attività di progettazione di un percorso formativo	pag 19
5.2 Attività di orientamento e acquisizione del Cliente	pag 19
5.3 Attività di programmazione e controllo del corso	pag 19
5.4 Attività di organizzazione e controllo dei tirocini	pag 20
5.5 Attività di orientamento e riorientamento	pag 20
5.6 Attività di miglioramento continuo	pag 20
6. Allegati	pag 21
6.1 Scheda attività di progettazione di un percorso formativo	pag 23
6.2 Scheda attività di orientamento e acquisizione del Cliente	pag 27
6.3 Scheda attività di programmazione e controllo di un corso	pag 29
6.4 Scheda attività di organizzazione e controllo dei tirocini	pag 33
6.5 Scheda attività di orientamento e riorientamento	pag 37
6.6 Scheda attività di miglioramento continuo	pag 39
7. Indicatori di qualità	pag 41



Introduzione

La International Fellowship for Total Quality Management raggruppa un centinaio di Rotariani in tutto il mondo che si occupano di Qualità nei vari aspetti.

Nell'ambito della Azione Interna della attività rotariana e per dare una significativa risposta a quanti affacciandosi al mondo della qualità hanno dubbi e perplessità, dal 1998 si è costituita anche in Italia la sezione della

**Total Quality Management
Rotary Recreational and Vocational Fellowship
(TQM-RRVF)**

I Rotariani che fanno parte di questa Fellowship intendono quindi mettere a disposizione la propria esperienza professionale - in quanto soggetti cioè che hanno già affrontato tali problemi - per i colleghi che vogliono affrontare la problematica del "mettersi in qualità", ma che hanno dubbi e/o perplessità in merito.

Gli aderenti svolgono la propria attività professionale nei più svariati campi ed intendono dare il proprio contributo al fine di trasmettere le proprie esperienze acquisite ad altri Rotariani che vogliono affrontare tematiche simili.

Per maggiori informazioni riguardanti l'attività della fellowship è disponibile il sito internet

www.rotarytqm.hpage.net

Gli aderenti alla Fellowship sono Rotariani di varie parti d'Italia e agiscono esclusivamente su base volontaria nello spirito rotariano del servire.



Il quaderno predisposto, il secondo di una serie su tematiche varie, vuole essere un contributo ad una maggiore qualificazione della attività di ogni Club che molto spesso hanno tra le proprie attività quella di supporto a Enti di formazione di ogni genere e grado.

Nello spirito del miglioramento continuo, ogni eventuale commento e/o suggerimento sarà apprezzato.

Pietro Freschi
Coordinatore Italia
TQM - RRVF

Per contattarci e-mail: rotarytqm@tiscali.it

Hanno contribuito alla realizzazione di questo secondo quaderno
i componenti della Commissione:

Anna Zottola	<i>(Coordinatrice della pubblicazione)</i>	R.C. Tradate
Paolo Citti		R.C. Firenze
Massimo Finzi		R.C. Milano Est
Pietro Freschi		R.C. Milano Aquileia
Edoardo Gambel		R.C. Milano Giardini
Paolo Morelli		R.C. Milano Monforte
Andrea Silvuni		R.C. Sesto Calende



La qualità nella formazione per una formazione di qualità

2. Premessa

2.1 Perché la qualità nella formazione

Qualsiasi Ente di formazione, per condurre in un clima di riforma e di competizione, ma con risultati di successo i propri scopi, deve oggi svolgere attività complesse ed integrate che vanno dalla ricerca dei clienti alla offerta di servizi scolastici ed extra-scolastici, dalla gestione del personale alla gestione delle risorse economiche e strutturali, dalla pianificazione delle attività o dalla creazione di progetti alla conduzione dei rapporti esterni con istituzioni pubbliche e private, dalla cura del Cliente nelle diverse fasi del percorso formativo (qualità pedagogica) ad un suo orientamento verso nuove opportunità.

Un concetto, in alcune parti, forse un po' troppo aziendale, ma aderente alla realtà di oggi. Per avere successo occorre lavorare bene, quindi secondo un sistema di Gestione per la Qualità a diverse tipologie:

- qualità competitiva
- qualità della formazione
- qualità del servizio offerto.

Il presente Quaderno non vuole descrivere delle regole alle quali un qualsiasi Ente di formazione deve attenersi, bensì offrire alcune indicazioni per la gestione e la garanzia della qualità nelle attività di formazione.

Numerose sono le iniziative in corso presso le Università e gli Istituti scolastici di ogni ordine e grado, pubblici e non, che dimostrano che il sistema di gestione per la qualità è soprattutto efficace se si impone una serie di controlli a diversi livelli, sia con misurazioni di tipo quantitativo sia di tipo qualitativo, con un riesame periodico.



Un modello operativo in “Qualità” può accompagnare l’Ente di formazione al riconoscimento dell’accreditamento dell’Ente stesso che non deve essere l’unico fine.

Quindi un Ente di formazione, se sostenuto da un’adeguata capacità di gestione, ossia con l’individuazione di un più preciso progetto, può inoltre candidarsi all’accreditamento della struttura formativa da parte della Pubblica Amministrazione, che riconoscerà, previa verifica dei requisiti e magari una certificazione di Parte Terza, la capacità di gestione dell’ente secondo standard predefiniti:

- 1 Disponibilità di competenze professionali nella formazione
- 2 Capacità gestionali e logistiche della struttura
- 3 Situazione economica
- 4 Livelli di efficacia ed efficienza in attività didattiche
- 5 Eventuale interrelazioni maturate con il sistema sociale e produttivo presente sul territorio.

La **Fellowship Rotariana della Total Quality Management** si impegna pertanto, a sostenere e guidare attraverso i Rotary Club, progetti o attività di supporto agli Enti di formazione mediante questo Quaderno di carattere culturale che guida ad attivare la qualità in un Ente di formazione mediante:

- il monitoraggio sulla soddisfazione del Cliente, ossia l’individuazione e l’interpretazione delle attese del partecipante ai progetti di formazione, inteso anche come livello di valore culturale che il Cliente ricerca nell’Ente di Formazione.
- la visione della cultura per processi, condivisa da tutti gli operatori e da correlarsi con i risultati proposti e l’insieme dell’organizzazione dell’Ente.
- il miglioramento continuo, ossia l’individuazione delle cause di un problema e l’individuazione di possibili soluzioni, alla gestione dei processi per il raggiungimento della soddisfazione del Cliente, attraverso una adeguata capacità di coinvolgimento dei vari gruppi all’intero dell’Ente di formazione.



2.2 I primi passi per scegliere la Qualità

- Capire ed identificare la propria “mission” (le finalità dell’Ente, lo statuto costitutivo, la politica dell’Ente) ed interpretarla nella sua essenza.
- Coinvolgere tutto il personale attraverso incontri collegiali, incontri tecnici e incarichi personalizzati e motivarlo alle scelte comuni con l’obiettivo di una crescita professionale e di un miglioramento continuo del proprio ambiente di lavoro.
- Attivare un comitato o una commissione qualità a garanzia del Cliente.
- Definire il proprio Cliente e tracciarne un preciso profilo verificandone i bisogni formativi, educativi e di mercato, per esempio attraverso la raccolta dei dati con indagini locali. Il Cliente e il suo grado di soddisfazione rappresentano il principale successo dell’Ente.
- Utilizzare le informazioni raccolte così di avere informazioni sufficienti per la progettualità didattica o di servizi da utilizzare anche come strumento promozionale.
- Valutare il posizionamento strategico dell’Ente e delinearne i punti di forza e di debolezza. Ne sono alcuni esempi il consolidato storico, gli aspetti logistici, le strutture scolastiche, le attrezzature tecnologiche, la gestione, il curriculum, le competenze e le competenze allargate (personalità, disponibilità all’ascolto, capacità di comunicazione, ecc) del personale docente, i rapporti con le associazioni di categoria e gli enti pubblici.
- Analizzare le minacce (l’invecchiamento delle strutture o delle tecnologie, la scarsa formazione o lo scarso aggiornamento del personale) e le opportunità dell’Ente di formazione la (riforma scolastica, l’autonomia degli istituti degli atenei, la differenziazione delle attività, i contatti con le imprese, i programmi internazionali, ecc).



- Tracciare le scelte strategiche per consentire la valorizzazione delle opportunità ed il superamento dei punti deboli, attraverso un progetto od una pianificazione operativa, definendo gli interventi, le modalità, il timing e le responsabilità.
- Analizzare i propri impegni istituzionali nella definizione di programmi come ad esempio il POF (progetto di offerta formativa), la carta dei servizi, il piano della sicurezza, la gestione della tutela dei dati personali, e consentire uno sviluppo di integrazione dell'intero sistema di gestione con il progetto per la qualità.



3. L'ente di formazione

3.1 Cosa si intende per Ente di formazione

Per “Ente di formazione” si intende qualsiasi organismo che - in base al suo statuto o alle sue finalità - progetta, programma, coordina e gestisce le attività e/o i servizi formativi.

Pertanto esempi di Enti di formazione sono:

- Scuola primaria
- Scuola secondaria
- Scuola secondaria superiore
- Istituti Universitari
- Centri di formazione professionale
- Camere di Commercio
- Organizzazioni sindacali
- Associazioni di categoria
- Società di lavoro interinale
- Enti pubblici e privati diversi
- ecc.



3.2 La missione di un Ente di formazione

La missione di un Ente di formazione deve essere descritta in documenti istituzionali (come lo statuto, le normative e le direttive ministeriali o - ancora - le finalità specifiche interne all'organismo).

Deve rappresentare attività di formazione e/o istruzione, sia accademica sia professionale, attraverso l'elaborazione ed erogazione di modelli di formazione di base, di qualificazione e di specializzazione professionale, di riqualificazione, di istruzione tecnica ed accademica, di formazione continua e di formazione permanente.



4. I soggetti coinvolti

4.1 I Clienti

Per “Cliente” di un Ente di formazione si intendono:

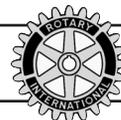
- lo studente o corsista: nelle diverse fasce d'età dell'infanzia, dell'adolescenza, della fase adulta, anche nelle forme di disagio o di handicap fisico o mentale.
- la famiglia, nel caso di corsisti minorenni.
- l'azienda, quando il corso si orienta ad un inserimento occupazionale diretto del corsista in azienda.
- la società o l'organizzazione con la quale si instaura un rapporto di convenzione, contratto o comunque di partenariato nelle attività formative.
- la comunità pubblica in quanto l'istruzione e la formazione operano per la costruzione della società civile.



4.2 Gli erogatori (fornitori)

Gli erogatori in un Ente di formazione possono essere:

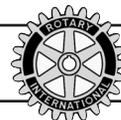
- il personale direttivo.
- il personale docente e didattico in genere, come tutors, responsabile della qualità, responsabile di singoli processi, ecc.
- il personale di segreteria ed amministrativo
- gli esperti e i professionisti chiamati dall'esterno.
- il personale non docente.
- gli organismi diversi che offrono servizi, come riscaldamento, telefonia, manutenzione e riparazione, sicurezza, pulizia e lavanderia, rifiuti ordinari e speciali, sussidi, strumenti e materiali didattici, polizze assicurative, viaggi di studio, comunicazione e pubbliche relazioni, ecc.



4.3 I prodotti

I prodotti che un Ente di formazione fornisce sono:

- la trasmissione delle conoscenze.
- le competenze tecniche (abilità).
- le competenze trasversali.
- le figure professionali esterne.
- i servizi alla persona (culturali, ricreativi, ecc.).



5. Attività

Per “attività” si intende qualsiasi tipo di processo operativo che rientri nel settore della formazione.

5.1 Attività di progettazione di un percorso formativo

Questo tipo di attività ha lo scopo di creare ed organizzare attività formative, da intendere come portatrici di interesse e di valore per l’Ente di formazione, sia sotto forma di finanziamenti, lavoro, immagine, infrastrutture, crescita, conoscenza, e quant’altro.

5.2 Attività di orientamento e di acquisizione del Cliente

Questo tipo di attività ha lo scopo di delineare un piano di attività a carattere promozionale del servizio formativo progettato, sia di tipo ordinario, sia di tipo straordinario, che comprenda iniziative di informazione e comunicazione, accompagnamento alla comprensione della scelta definitiva e divulgazione del servizio medesimo ai soggetti interessati.

5.3 Attività di programmazione e controllo di un corso

Questo tipo di attività ha lo scopo di avviare, con tempi predefiniti, e realizzare il progetto formativo. La programmazione deve essere definita, documentata e portata alla conoscenza di tutti gli operatori coinvolti e dei soggetti della formazione.

Vanno definiti l’offerta e l’accettazione del Cliente (contratto di iscrizione), l’iter formativo, l’utilizzo di specifici servizi, il monitoraggio e la valutazione dei risultati per eventuali azioni correttive.



5.4 Attività di organizzazione e controllo dei tirocini

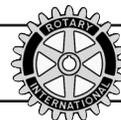
Questo tipo di attività ha lo scopo di realizzare esperienze da intendere come parte integrante, in alcuni casi, del percorso formativo e tappa determinante del curriculum del corsista. Il tirocinio deve intendersi come processo da realizzare per i propri corsisti presso Enti diversi (associazioni, cooperative, uffici pubblici, studi professionali, imprese, scuole, centri di formazione professionali ed università ecc) e come processi di ospitalità di corsisti provenienti da altri Enti. Le attività possono considerarsi simili a quelle previste al punto 5.3 .

5.5 Attività di orientamento e riorientamento continuo

Questo tipo di attività ha lo scopo di orientare e potenziare l'individuo in formazione o già formato verso la formulazione di un personale progetto formativo e professionale, come la scelta di proseguimento degli studi (perfezionamento, specializzazione, aggiornamento ecc) e verso una ricerca o introduzione diretta nel mondo del lavoro. Queste attività creano flessibilità e capacità di gestione anche del cambiamento continuo. Le attività possono considerarsi simili a quelle previste al punto 5.3 .

5.6 Attività di miglioramento continuo

Questo tipo di attività ha lo scopo di crearsi degli obiettivi strategici dell'organizzazione e delle sue componenti, ossia dalle risorse umane alle prassi, alle competenze, alla teoria e alla pratica della didattica, alle relazioni e comunicazioni, alla cultura dell'organizzazione, al modo stesso di migliorarsi.



6. Allegati

Le liste di riscontro qui allegate hanno l'intento di fornire esempi per un rapido controllo delle attività effettivamente svolte da un qualsiasi Ente di Formazione, nonché esempi tipici per documenti di interesse generale.

Da un controllo dei punti evidenziati, da quelli che potrebbero essere implementati e da quelli che non vengono presi in esame, ci si può rendere facilmente conto di quali aspetti migliorare nelle attività operative di un Ente di formazione.

- Scheda attività di progettazione di un percorso formativo.
- Scheda attività di orientamento formativo e di acquisizione del Cliente.
- Scheda attività di programmazione e controllo di un corso.
- Scheda attività di organizzazione e controllo dei tirocini.
- Scheda attività di orientamento e riorientamento.
- Scheda attività di miglioramento continuo.



6.1 Scheda attività di progettazione di un percorso formativo

• Viene definita preliminarmente la reale finalità progettuale dell'attività in esame, attraverso l'acquisizione di dati raccolti da indagini di mercato (ricerche specializzate), informazioni sull'utenza (questionari), rapporti con le associazioni di categoria e informazioni sui bisogni del territorio (documentazione di programmazione degli enti pubblici)?

Sì No Da migliorare / note

• Viene costituito un gruppo di lavoro composto da progettisti competenti ?

Sì No Da migliorare / note

• Viene precisata la figura traguardo da formare?

Sì No Da migliorare / note

• Viene pianificata l'attività di progettazione definendone le modalità, i mezzi necessari, i tempi la documentazione da produrre, le responsabilità?

Sì No Da migliorare / note

• Viene effettuata una progettazione di base: individuazione del processo formativo, denominazione del corso, sede di svolgimento, durata e calendario, programmazione del percorso in aree disciplinari o moduli, docenze e non docenze, requisiti di accesso degli studenti, fattori critici di successo (metodologia didattica ed eventuali innovazioni, coerenza tra programma corsuale e figura professionale traguardo, ecc.) ?

Sì No Da migliorare / note



Scheda attività di progettazione di un percorso formativo

- | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| • Vengono definiti i criteri di validazione del progetto formativo: | Si | No | Da migliorare / note |
| - coerenza del progetto rispetto agli obiettivi formativi e ai destinatari? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____ |
| - coerenza tra le esigenze di mercato e la figura traguardo da formare ? | Si | No | Da migliorare / note |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____ |
| • Viene predisposta una progettazione di dettaglio: definizione dei contenuti formativi, analisi delle risorse umane, strutturali e finanziarie, programmazione delle fasi di monitoraggio e di controllo (riesami) del corso? | Si | No | Da migliorare / note |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____ |
| • Viene adottata una mailing? E con quali criteri (tipologia dell'utenza, risorse economiche, collaborazioni esterne)? | Si | No | Da migliorare / note |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____ |
| • La preparazione del materiale informativo (locandine, comunicati stampa, schede corso, etc.) ed il suo periodico aggiornamento sono da considerarsi ottimali? | Si | No | Da migliorare / note |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____ |
| • Viene definita e controllata la politica dei risultati dei mezzi di diffusione e comunicazione (postali, o altri mezzi come i mass media o strumenti come i siti internet)? | Si | No | Da migliorare / note |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____ |
| • La partecipazione a manifestazioni, come convegni, seminari, fiere, mostre specializzate, oppure ad eventi popolari, può migliorare il processo di informazione e diffusione del servizio formativo? | Si | No | Da migliorare / note |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____ |



• L'organizzazione di "giornate aperte" presso la propria sede o altre istituzioni (per esempio associazioni di categoria) può migliorare la comunicazione al Cliente?

Si **No** **Da migliorare / note**

• Una attività di segreteria e di sportello "organizzata" presso l'Ente può essere considerata utile per offrire un servizio di informazione e comunicazione al Cliente?

Si **No** **Da migliorare / note**

• Gli interventi personalizzati con il singolo Cliente sono considerati ottimali per indirizzare l'informazione nel rispetto delle inclinazioni e delle aspettative dello stesso Cliente?

Si **No** **Da migliorare / note**

• La raccolta dei risultati ottenuti dalle diverse attività di comunicazione e promozione del servizio formativo, per esempio attraverso la compilazione di una scheda o tabella, delle singole azioni, (tempi e modalità), della documentazione prodotta, dei responsabili dell'attività e del numero degli iscritti e della loro provenienza, è considerata ottimale?

Si **No** **Da migliorare / note**



6.2 Scheda attività di orientamento ed acquisizione del Cliente

Se l'Ente di formazione intende rivolgere ai corsisti uno o più test di verifica, occorre essere in grado di utilizzarne adeguatamente i risultati.

- Il Consiglio di Istituto o dell'Ente definiscono precisi criteri per la definizione di un test di ingresso a carattere conoscitivo o selettivo e vengono definiti adeguati strumenti di lettura, conservazione ed utilizzo dei dati ottenuti?

Sì No Da migliorare / note

- L'utilizzo di un test a carattere orientativo può essere effettivamente valido per conoscere meglio le inclinazioni dello studente?

Sì No Da migliorare / note

- Qualora si ritenesse utile somministrare un test di carattere culturale è opportuno che un rappresentante dell'Ente informi i corsisti dei contenuti generali del test prima della sua somministrazione?

Sì No Da migliorare / note

- In quale forma l'Ente informa i corsisti ?

Sì No Da migliorare / note

- Viene dato rilievo ai risultati finali dei test?

Sì No Da migliorare / note

- Si utilizzano forme di comunicazione alternative alla compilazione del solo modulo di iscrizione?

Sì No Da migliorare / note



6.3 Scheda attività di programmazione e controllo di un corso

- Stesura del progetto esecutivo.

Sono state preparate in forma documentata tutte le informazioni inerenti il corso: calendario contenente le discipline, orario e docenti, programma didattico, curricula dei docenti e degli esperti, servizi aggiuntivi alla didattica, costo di iscrizione, eventuali regolamenti interni, contratto formativo ?

Sì	No	Da migliorare / note
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

- Definizione degli incarichi annuali o temporanei del personale docente e non

Viene consegnata al personale incaricato una lettera, e sottoscritta per accettazione, con i termini di affidamento dell'incarico, compresi gli impegni operativi, (rispetto agli obiettivi, i contenuti, gli strumenti, i metodi) ed i sistemi di valutazione che l'Ente intende perseguire?

Sì	No	Da migliorare / note
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

Viene informato il personale docente e non docente, prima dell'attivazione del corso, delle caratteristiche del percorso e degli obiettivi che si vuole raggiungere e delle relative responsabilità?

Sì	No	Da migliorare / note
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

- Assunzione delle responsabilità

Ogni docente o professionista incaricato ha consegnato il programma rispettando le peculiarità di un insegnamento-apprendimento del discente (finalità, obiettivi, descrizione del programma e delle interazio-



Scheda attività di programmazione e controllo di un corso

ni con altre discipline, modalità di svolgimento delle lezioni, comprese la pianificazione e le strumentazioni necessarie, le eventuali integrazioni di contenuto didattico con altri esperti o con la realizzazione di specifiche esperienze, le modalità di valutazione dei progressi educativi, culturali e tecnici del discente, il confronto e la verifica dei risultati raggiunti con il responsabile del processo)?

Si **No** **Da migliorare / note**

• Programmazione

Il responsabile del percorso formativo ha formato il gruppo-classe in relazione a specifici criteri (ad esempio, in relazione ai risultati dei test o della provenienza geografica degli studenti)?

Si **No** **Da migliorare / note**

E' stato pianificato l'utilizzo delle strutture ed attrezzature didattiche e predisposta una istruzione operativa per condurre e controllare ogni operazione inerente una segnalazione di guasto o danneggiamento?

Si **No** **Da migliorare / note**

E' stata progettata - nelle sue specifiche finalità e programmata nei tempi, nei modi e nelle responsabilità - la fase di accoglienza dei corsisti che può assumere per il Cliente una valenza culturale ed informativa e/o di ambientamento alla struttura ed alla organizzazione dell'Ente?

Si **No** **Da migliorare / note**



• Azioni interdisciplinari, multidisciplinari e speciali iniziative didattiche

Sono definite con ogni docente e professionista le necessità didattiche comuni o interattive tra le discipline di studio?

Si	No	Da migliorare / note
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

Sono organizzate le partecipazioni ai viaggi di istruzione e di studio, ai seminari, ai meeting e con quali criteri?

Si	No	Da migliorare / note
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

Sono programmati i tirocini e con quali modalità (cfr. punto 5)?

Si	No	Da migliorare / note
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

• Interventi di riorientamento (cfr.punto 6)

E' stato ideato per esempio uno sportello o altre proposte di ascolto e di informazione al corsista?

Si	No	Da migliorare / note
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

Si analizzano le condizioni di abbandono o demotivazione dei corsisti?

Si	No	Da migliorare / note
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

Si verifica la fattibilità di eventuali percorsi formativi personalizzati?

Si	No	Da migliorare / note
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

• Monitoraggio e controllo

Si eseguono interventi di monitoraggio in itinere al percorso formativo su specifiche attività che l'ente ritiene prioritarie (il calendario, il programma didattico, il sistema di valutazione, il budget)?

Si	No	Da migliorare / note
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

Si svolgono interventi di controllo periodici da parte della Direzione del corso e con quali modalità?

Si	No	Da migliorare / note
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____



Scheda attività di programmazione e controllo di un corso

Si indaga periodicamente sul grado di soddisfazione del cliente e sugli strumenti e modalità di somministrazione e di controllo dei risultati?

Si **No** **Da migliorare / note** _____

In caso di reclami o suggerimenti per un miglioramento del servizio formativo, si definiscono eventuali azioni correttive ed il controllo delle medesime?

Si **No** **Da migliorare / note** _____

Si indaga sui risultati di eventuali servizi ex novo che l'ente ha proposto al cliente?

Si **No** **Da migliorare / note** _____

Si controllano e si aggiornano periodicamente i contratti, i regolamenti, le circolari, le procedure o eventuali istruzioni operative che l'ente ha emesso e diffuso ai propri clienti?

Si **No** **Da migliorare / note** _____

• Processi di miglioramento

In relazione alle risposte di valutazione del cliente rispetto al servizio o percorso formativo proposto l'ente definisce e delibera eventuali correzioni nell'ottica di un processo di miglioramento?

Si **No** **Da migliorare / note** _____

Definito il progetto di miglioramento, vengono fissati i tempi, le modalità di esecuzione, gli operatori e la documentazione da produrre?

Si **No** **Da migliorare / note** _____

Terminato il progetto di miglioramento l'ente ne cura l'applicazione ed ogni eventuale sua correzione?

Si **No** **Da migliorare / note** _____



6.4 Scheda attività di organizzazione e controllo dei tirocini

Quali sono i termini del processo di integrazione del tirocinio nel percorso formativo (valutazione specifica, integrazione nel curricula dello studente o promozione di carriera professionale, accompagnamento ad un inserimento occupazionale)?

Sì No Da migliorare / note

Viene pensato, creato e gestito nel tempo uno sviluppo articolato sul territorio o in altri paesi , anche esteri, di rapporti con ogni potenziale Ente ospitante del tirocinio (agenzie formative, associazioni, cooperative, imprese, enti pubblici) ?

Sì No Da migliorare / note

Come viene scelto l'Ente ospitante?

Sì No Da migliorare / note

Viene definito un responsabile o tutor del tirocinio (o formatore), sia nell'Ente di formazione e sia nell'Ente di accoglienza, ed informato delle peculiarità della propria mansione?

Sì No Da migliorare / note

Vengono fissati i contenuti formativi necessari per creare significato e validità al tirocinio?

Sì No Da migliorare / note

Si programmano incontri preparatori ed informativi con il tirocinante per motivarlo, orientarlo, accompagnarlo al cosiddetto "problem solving"?

Sì No Da migliorare / note

Si attuano momenti preliminari di verifica con il soggetto ospitante o promotore?

Sì No Da migliorare / note



Scheda attività di organizzazione e controllo dei tirocini

Si programmano con precisione i tempi, le modalità ed il controllo del tirocinio?

Sì	No	Da migliorare / note
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

Si studia un budget previsionale (le risorse economiche necessarie) e si controlla a consuntivo?

Sì	No	Da migliorare / note
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

Si stipula per iscritto un contratto o convenzione con le parti contraenti (soggetto beneficiario, soggetto ospitante, soggetto promotore), mediante l'applicazione della normativa vigente o altri criteri?

Sì	No	Da migliorare / note
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

Si attua un monitoraggio, anche in collaborazione con il tutor ospitante, per verificare ogni aspetto del momento formativo, per esempio l'applicazione del progetto formativo, il numero delle assenze, il rispetto dei sistemi di sicurezza nell'ambiente di lavoro, la valutazione delle attività svolte ed osservate, la creatività, l'autonomia, il lavoro di gruppo, e il comportamento assunto con i colleghi ed in generale con l'ambiente ospitante?

Sì	No	Da migliorare / note
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

Se necessario, si interviene con sostanziali correzioni, anche in itinere al tirocinio, al fine di favorire un confronto critico tra i presupposti che guidano la progettazione e gestione del tirocinio di qualità ed i risultati ottenuti?

Sì	No	Da migliorare / note
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

Si raccoglie il grado di soddisfazione del tirocinante e del soggetto ospitante?

Sì	No	Da migliorare / note
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____



Si attua un controllo finale ed una trasposizione del risultato finale del tirocinio nella valutazione globale dello studente?

Sì **No** **Da migliorare / note**

Si elabora una banca dati dell'esperienza del tirocinio, in particolare per la raccolta dei rapporti intrapresi, la reperibilità dei soggetti ospitanti, il confine di azione dell'Ente proponente, l'eventuale successivo inserimento lavorativo dello studente nello stesso Ente che l'ha ospitato nel corso del tirocinio (cfr scheda n.5)?

Sì **No** **Da migliorare / note**

Si consente al tirocinante di ricevere una attestazione/certificazione della frequenza al tirocinio con ogni specifica (dati anagrafici, monte ore, epoca, settore e luogo della attività, giudizio, eventuali crediti, eventuali riferimenti legislativi)?

Sì **No** **Da migliorare / note**

Si analizzano i dati raccolti (per esempio annuali, pluriennali o corsuali o per tipologia) al fine di utilizzarli, per azioni promozionali, per una continuità degli obiettivi, o per adottare soluzioni di miglioramento?

Sì **No** **Da migliorare / note**



6.5 Scheda attività di orientamento e riorientamento

L'orientamento è applicato dall'Ente di formazione come un concetto ed una pratica di tipo "trasversale" e "continuo" quindi da tutti gli operatori scolastici e da tutti gli attori che operano nella formazione?

Sì **No** **Da migliorare / note**

Se trasversale, il processo dell'orientamento viene inserito nella programmazione didattica o educativa o dei servizi che l'Ente propone, al fine di favorire nelle fasi di transizione il discente a scegliere e al fine di accompagnarlo in un'ottica di miglioramento e sviluppo umano e professionale continuo?

Sì **No** **Da migliorare / note**

Se trasversale e continuo, l'Ente valuta ed integra in un giudizio complessivo i risultati in itinere e finali raccolti da queste attività sul singolo individuo (per esempio mediante l'impiego di schede o report che possono essere aggiornate e comunicate agli organi formativi competenti)?

Sì **No** **Da migliorare / note**

L'Ente si preoccupa di svolgere attività di orientamento accompagnando il discente a delineare il suo personale "bilancio di competenza"?

Sì **No** **Da migliorare / note**

Si individua una o più persone in grado di operare con metodologia in tale processo e trasformarlo in servizio al Cliente?

Sì **No** **Da migliorare / note**



Scheda attività di orientamento e riorientamento

Se l'Ente costituisce un servizio di orientamento e riorientamento ha pensato ad una integrazione e rete di informazioni e servizi con soggetti istituzionali diversi (Regione, Provincie, Comuni, Servizi per l'impiego, Uffici Informa Giovani, Università, altri enti di Formazione, Associazioni, Asl, Servizi Sociali, etc)?

Sì **No** **Da migliorare / note**

Ha creato un punto (sportello, ufficio) di servizio e di consultazione di materiali informativi, di accoglienza e di consulenza individuale presso l'ente di formazione o altra sede, se in collaborazione con altri Enti?

Sì **No** **Da migliorare / note**

L'Ente aggiorna con costanza gli strumenti, le guide, i materiali di supporto a disposizione del servizio di informazione?

Sì **No** **Da migliorare / note**

L'Ente promuove, come valore aggiunto questo servizio, anche attraverso la raccolta ed elaborazione dei risultati delle attività interne?

Sì **No** **Da migliorare / note**

L'Ente contribuisce, anche con sperimentazioni, ad allargare l'esperienza del servizio alla rete dei servizi territoriali?

Sì **No** **Da migliorare / note**



6.6 Scheda attività di miglioramento continuo

Il Responsabile del corso è stato delegato a gestire ogni progetto o azione di miglioramento?

Sì No Da migliorare / note

Tutto lo staff del personale docente e non, è stato coinvolto di conseguenza nelle azioni interne di miglioramento?

Sì No Da migliorare / note

Sono state identificate le motivazioni per un miglioramento, attraverso specifici dati di fatto identificando le “cause radice” del problema?

Sì No Da migliorare / note

Sono stati definiti e precisati i criteri e le modalità per eliminare e prevenire le cause di non conformità dei servizi formativi ed extradidattici o in generale del sistema qualità dell’Ente di formazione?

Sì No Da migliorare / note

Come vengono registrate le non conformità, i reclami, i problemi?

Sì No Da migliorare / note

Come si analizzano e si classificano le non conformità?

Sì No Da migliorare / note

E’ stata distinta e misurata la criticità delle non conformità (per esempio bassa, media, alta criticità)?

Sì No Da migliorare / note

Con quale periodicità si rileva il grado di soddisfazione del Cliente?

Sì No Da migliorare / note



Scheda attività di miglioramento continuo

Quali modalità di intervento si applicano per la risoluzione dei problemi? Sì No Da migliorare / note

Si effettuano una o più verifiche dello stato di avanzamento delle azioni intraprese? Sì No Da migliorare / note

Avviene la valutazione degli effetti, per avere conferma che le cause-radice sono state effettivamente eliminate e che l'obiettivo del miglioramento è stato soddisfatto? Sì No Da migliorare / note

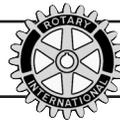
La decisione di un intervento straordinario, la creazione di un nuovo progetto di miglioramento ed ogni eventuale controllo sui risultati sono discussi e registrati nelle riunioni di un Comitato o altro organismo di controllo dell'Ente? Sì No Da migliorare / note

Il progetto o l'azione di non conformità si chiude con la verifica della documentazione dei risultati finali? Sì No Da migliorare / note

La standardizzazione della soluzione adottata, la valutazione dell'efficacia e dell'efficienza del processo migliorato sono stati estesi ad altri aspetti da migliorare? Sì No Da migliorare / note

Vengono eseguite verifiche ispettive interne sui processi e le attività regolamentate nell'ambito del sistema qualità? Sì No Da migliorare / note

La Direzione dell'Ente riesamina periodicamente il grado di applicazione e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità per identificare le aree di miglioramento? Sì No Da migliorare / note



7.Indicatori di qualità in un Ente di formazione

Questi indici di qualità sono intesi principalmente come parametri di riferimento da utilizzare come guida per un'applicazione dei criteri attraverso i quali l'Ente di formazione può valutare l'efficienza e l'efficacia delle proprie attività. Quanto elencato non è esaustivo: ogni Ente potrà individuare altri indici tipici del proprio operato.

- n° corsisti insoddisfatti o soddisfatti rispetto al n° dei corsisti.
- n° di qualificati o diplomati o laureati o specializzati rispetto al n° di occupati.
- n° di corsisti riacquirenti rispetto al n° totale di iscritti.
- n° di ore di docenza a contratto rispetto al n° di ore di docenza a prestazione professionale.
- n° di ore di aggiornamento Docenti rispetto al n° totale di ore di lavoro.
- n° di docenti aggiornati rispetto al n° totale di docenti.
- n° di progetti o corsi nuovi rispetto al n° totale dei corsi.
- n° di corsi a pagamento rispetto al n° totale dei corsi.
- n° di corsi rivolti alle imprese rispetto al n° totale dei corsi.
- n° di soggetti nuovi ospitanti il tirocinio rispetto al n° totale di soggetti convenzionati.
- n° di disdette alla convenzione rispetto al n° totale di soggetti ospitanti il tirocinio.
- Valutazione da parte del Cliente del grado di precisione/organizzazione di singoli servizi didattici ed extradidattici.
- Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente su nuovi interventi di straordinario significato, per risultati formativi, organizzativi e di eventuale investimento economici (azioni di tutoraggio in progetti speciali o azioni di recupero o di accompagnamento a risultati di successo, anche per singoli o gruppi di corsisti).
- Valutazione da parte del Cliente del grado di soddisfazione sulle capacità di comunicare, informare o collaborare da parte dell'Ente di formazione.



8. Bibliografia

- *Atti del XIX Convegno Nazionale AICQ 1997 “Qualità:sfida al sistema Italia”.*
- *Rivista mensile e monografie dell’AICQ Associazione Italiana Cultura Qualità.*
- *Rivista mensile “Professionalità “, rivista di cultura, esperienze e innovazione per la formazione al lavoro n.43/2000; n.53/1999.*
- *Osservatorio ISFOL (Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori) n.5/2000.*
- *Normativa UNI EN ISO 9001:2000 (ISO 9001:2000).*
- *Procedure secondo un sistema di qualità certificato UNI EN ISO 9001 di un Centro di Formazione Professionale della Lombardia.*
- *Testo del decreto ministeriale n.166 del 25 maggio 2001 “Accreditamento delle sedi formative e sedi orientative”.*
- *Documento di programmazione del Patto di Lavoro del 1996 e del 1998.*
- *Testo del D.M.25 marzo 1998 n.142.*

finito di stampare nel mese di maggio 2002
Litowarr srl