

AUTOVALUTAZIONE

Nome dell' istituto di formazione continua

Data

Obiettivi e scopi

L'autovalutazione accerta il grado di adempimento dei 19 criteri eduQua e degli obiettivi e aspettative di qualità propri che vengono misurati e valutati. L'autovalutazione dovrebbe basarsi, nel limite del possibile, su cifre, dati e fatti nonché sui risultati delle valutazioni interne ed esterne. Dovrebbe servire pure alla gestione interna della qualità.

Struttura dell'autovalutazione

L'autovalutazione si basa sulla struttura degli 8 principi eduQua e dei loro 19 criteri ed è strutturata come segue:

www.eduqua.ch Modello di autovalutazione 1/21

N.	Criterio eduQua Aspettative proprie di qualità/Obiettivi	Indicatori/Parametri Dati/Informazioni, fonti Strumenti	Valori auspicati/ Valori ideali Base della valutazione	Valori effettivi, valutazione e giudizio Bilancio punti forti-deboli	non	o di npime mini- malm	bene	Misure correttive, di mi- glioramento e di sviluppo Cosa vogliamo o dobbiamo intraprendere? Fino a quando? Chi è responsabile dell'implementazione?
X	Titolo del criterio eduQua Fattore di riuscita e obiettivi del criterio Esigenze da valutare in riferimento al criterio. Aspettative di qualità proprie dell'istituzione Esigenze proprie che l'istituzione intende soddisfare in riferimento al criterio eduQua.	Indicatori/Parametri Con quali indicatori/parametri è possibile misurare risp. valutare il grado di adempimento del criterio eduQua risp. delle nostre aspettative di qualità? Dati e informazioni Quali dati o informazioni (rilevamenti) servono per valutare il grado di adempimento del criterio eduQua risp. delle proprie aspettative di qualità (ad es. valutazione di dati delle visite ai corsi, risultati degli audi)? Strumenti Quali strumenti vengono impiegati per rilevare gli indicatori o le informazioni necessarie (ad es. questionari)?	Criteri di valutazione Quali sono le caratteristiche e i valori di base per valutare il grado di adempimento del criterio eduQua risp. delle proprie aspettative di qualità? Per gli indicatori/parametri valore ideale (ad es. 80%dei partecipanti raccomandano l'offerta ad altri) trend, tendenza confronto con l'anno precedente, ecc. Per dati e informazioni valutazione generale (ad es. ci orientiamo ai principi andragogici?) valutazione di una caratteristica (ad es. i principi andragogici sono adeguati?)	Valutazione e giudizio Quali valori effettivi/risultati abbiamo raggiunto? In che modo devono essere valutati, in base ai criteri di valutazione, i dati e i valori effettivi o le informazioni raccolti? Che giudizio diamo ai risultati di valutazione? Quali conclusioni si possono trarre?	x	X	X	Quali misure correttive, di miglioramento e di sviluppo devono essere applicate per adempiere al criterio eduQua risp. ai propri obiettivi e alle proprie aspettative di qualità?

Nelle pagine seguenti, sono elencati – per ogni principio eduQua – i rispettivi criteri, che possono essere completati con proprie esigenze qualitative.

PRINCIPIO A: DIREZIONE

Direzione che assicura servizi orientati alla clientella, economici, efficienti ed efficaci e garantisce l'esistenza a lungo termine dell'istituto di formazione continua

	Criterio eduQua	Indicatori/Parametri	Valori auspicati/	Valori effettivi,		Grado di adempimento		Misure correttive, di mi- glioramento e di sviluppo
N.	Aspettative proprie di qualità/Obiettivi	Dati/Informazioni, fonti Strumenti	Valori ideali Base della valutazione	valutazione e giudizio/ Bilancio punti forti-deboli	non	mini- malm	bene	Cosa vogliamo o dobbiamo intraprendere? Fino a quando? Chi è responsabile
					ad	empi	uto	dell'implementazione?
A1	Contesto e obiettivi dell'istituto di formazione continua							
	Tenere conto del contesto e degli stakeholder							
	La direzione dell'istituto di formazione continua integra nella sua leadership i fattori ambientali determinanti per il suo orientamento. Comunica in modo attento con tutti gli stakeholder.							
	Esigenze proprie							

	Criterio eduQua	Indicatori/Parametri	Valori auspicati/	Valori effettivi,	Grade		ento	Misure correttive, di mi- glioramento e di sviluppo
N.	Aspettative proprie di qualità/Obiettivi	Dati/Informazioni, fonti Strumenti	Valori duspicati/ Valori ideali Base della valutazione	valutazione e giudizio/ Bilancio punti forti-deboli	non	mini- malm.	bene	Cosa vogliamo o dobbiamo intraprendere? Fino a
	quanta, objectivi	Ott difficility	Dass dona raidtazione	Brancio pariti forti deser	ade	empiu	ıto	quando? Chi è responsabile dell'implementazione?
A2	Principi guida dell'istituto e linee guida e andragogiche							
	Definire valori e orientamenti, comunicarli e realizzarli							
	Nei principi guida, l'immagine proprio e la prospettiva di sviluppo dell'istituto di formazione continua sono illustrate in modo conciso. Le linee guida andragogici mostrano l'orientamento didattico in modo chiaro e comprensibile per i gruppi target. Esigenze proprie							
	Largenze proprie							

	Criterio eduQua	Indicatori/Parametri	Valori auspicati/	Valori effettivi,		Grado di adempimento		Misure correttive, di mi- glioramento e di sviluppo
N.	Aspettative proprie di qualità/Obiettivi	Dati/Informazioni, fonti Strumenti	Valori daspicati/ Valori ideali Base della valutazione	valutazione e giudizio/ Bilancio punti forti-deboli	non	mini- malm.	bene	Cosa vogliamo o dobbiamo intraprendere? Fino a
	'			,	ade	empiu	ıto	quando? Chi è responsabile dell'implementazione?
A3	Organizzazione Allineare la struttura organizzativa dell'istituto di formazione continua agli obiettivi e all'offerta L'istituto di formazione continua definisce le proprie strutture organizzative e i propri sistemi decisionali in modo da soddisfare gli obiettivi e la propria offerta di formazione continua. Esigenze proprie							

	Criterio eduQua	Indicatori/Parametri	Valori auspicati/	Valori effettivi,	Grado		nto	Misure correttive, di mi- glioramento e di sviluppo
N.	Aspettative proprie di qualità/Obiettivi	Dati/Informazioni, fonti Strumenti	Valori ideali Base della valutazione	valutazione e giudizio/ Bilancio punti forti-deboli		mini- malm.		Cosa vogliamo o dobbiamo intraprendere? Fino a quando? Chi è responsabile
					ade	empiu	ito	dell'implementazione?
A4	Gestione e controllo delle attività imprenditoriali							
	Definire un quadro chiaro e verificare continuamente i risultati							
	L'istituto di formazione continua pianifica, gestisce e controlla le sue attività e prestazioni con metodi e strumenti efficaci. Sulla							
	base della pianificazione e della revisione, la direzione avvia le necessarie azioni di miglioramento.							
	Esigenze proprie							

	Criterio eduQua	Indicatori/Parametri	Valori auspicati/	Valori effettivi,	Grado di adempimento			Misure correttive, di mi- glioramento e di sviluppo
N.	Aspettative proprie di qualità/Obiettivi	Dati/Informazioni, fonti Strumenti	Valori ideali Base della valutazione	valutazione e giudizio/ Bilancio punti forti-deboli	non m	nini- nalm.	bene	Cosa vogliamo o dobbiamo intraprendere? Fino a quando? Chi è responsabile
					ade	mpiu	to	dell'implementazione?
A5	Trattamento dei rischi e delle opportunità							
	Stabilire i rischi e le opportunità, valutarli e sorvegliarli							
	La direzione assicura il raggiungimento degli obiettivi dell'istituto e la sostenibilità della sua attività attraverso un trattamento efficace ed efficiente dei rischi e delle							
	opportunità. Esigenze proprie							

www.eduqua.ch Modello di autovalutazione 7 / 21

Criterio eduQua Aspettative proprie di Jualità/Obiettivi	Indicatori/Parametri Dati/Informazioni, fonti	Valori auspicati/		Grado di adempimento		110	glioramento e di sviluppo
danta/Obiettivi	Strumenti	Valori ideali Base della valutazione	Valori effettivi, valutazione e giudizio/ Bilancio punti forti-deboli		nini- nalm.		Cosa vogliamo o dobbiamo intraprendere? Fino a
	otrament.	base della valatazione	Bilancio parte forti descii	ade	mpiut	to	quando? Chi è responsabile dell'implementazione?
rotezione dei documenti e							
iestire l'informazione ocumentata, proteggere e alvare i dati							
'istituto di formazione ontinua gestisce la edazione e l'archiviazione elle informazioni							
ocumentate, garantisce la utela dei dati e della ersonalità e protegge le nformazioni da perdite e busi.							
sigenze proprie							
e	ontinua gestisce la dazione e l'archiviazione elle informazioni ocumentate, garantisce la itela dei dati e della ersonalità e protegge le formazioni da perdite e ousi.	entinua gestisce la dazione e l'archiviazione elle informazioni ocumentate, garantisce la itela dei dati e della ersonalità e protegge le formazioni da perdite e ousi.	entinua gestisce la dazione e l'archiviazione elle informazioni ocumentate, garantisce la itela dei dati e della ersonalità e protegge le formazioni da perdite e ousi.	entinua gestisce la dazione e l'archiviazione elle informazioni ocumentate, garantisce la itela dei dati e della ersonalità e protegge le formazioni da perdite e ousi.	entinua gestisce la dazione e l'archiviazione elle informazioni ocumentate, garantisce la itela dei dati e della ersonalità e protegge le formazioni da perdite e ousi.	entinua gestisce la dazione e l'archiviazione elle informazioni ocumentate, garantisce la itela dei dati e della ersonalità e protegge le formazioni da perdite e ousi.	entinua gestisce la dazione e l'archiviazione elle informazioni ocumentate, garantisce la itela dei dati e della ersonalità e protegge le formazioni da perdite e ousi.

www.eduqua.ch Modello di autovalutazione 8 / 21

PRINCIPIO B: GESTIONE DELLA QUALITÀ

Un sistema di gestione della qualità che garantisce l'assicurazione della qualità in funzione della struttura dell'organizzazione e che consente un elevato livello di trasparenza del processo e del suo impatto

Criterio eduQua	Indicatori/Parametri	Valori auspicati/	Valori effettivi		non mini- malm bene Cosa vogliamo o dobbian intraprendere? Fino a		glioramento e di sviluppo
Aspettative proprie di	Dati/Informazioni, fonti Strumenti	Valori ideali Base della valutazione	valutazione e giudizio/	non			
•			,	ade	empiu	ito	quando? Chi è responsabile dell'implementazione?
Sistema di gestione della qualità							
Assicurare la garanzia e lo suo sviluppo della qualità							
Il sistema di gestione della qualità (SGQ) garantisce lo sviluppo continuo della qualità dell'istituto di formazione continua e consente a tutte le persone interessate di compiere progressi nell'apprendimento. In particolare, il sistema di gestione della qualità assicura la garanzia e lo sviluppo della qualità delle offerte di formazione continua e delle prestazioni fornite in questo contesto. Esigenze proprie							
	Sistema di gestione della qualità Assicurare la garanzia e lo suo sviluppo della qualità Il sistema di gestione della qualità (SGQ) garantisce lo sviluppo continuo della qualità dell'istituto di formazione continua e consente a tutte le persone interessate di compiere progressi nell'apprendimento. In particolare, il sistema di gestione della qualità assicura la garanzia e lo sviluppo della qualità delle offerte di formazione continua e delle prestazioni fornite in questo contesto.	Aspettative proprie di qualità/Obiettivi Sistema di gestione della qualità Assicurare la garanzia e lo suo sviluppo della qualità Il sistema di gestione della qualità (SGQ) garantisce lo sviluppo continuo della qualità dell'istituto di formazione continua e consente a tutte le persone interessate di compiere progressi nell'apprendimento. In particolare, il sistema di gestione della qualità assicura la garanzia e lo sviluppo della qualità delle offerte di formazione continua e delle prestazioni fornite in questo contesto.	Aspettative proprie di qualità/Obiettivi Sistema di gestione della qualità Assicurare la garanzia e lo suo sviluppo della qualità Il sistema di gestione della qualità (SGQ) garantisce lo sviluppo continuo della qualità dell'istituto di formazione continua e consente a tutte le persone interessate di compiere progressi nell'apprendimento. In particolare, il sistema di gestione della qualità assicura la garanzia e lo sviluppo della qualità delle offerte di formazione continua e delle prestazioni fornite in questo contesto.	Aspettative proprie di qualità/Obiettivi Strumenti Dati/Informazioni, fonti Strumenti Valori ideali Base della valutazione Sistema di gestione della qualità Assicurare la garanzia e lo suo sviluppo della qualità Il sistema di gestione della qualità (SGQ) garantisce lo sviluppo continuo della qualità dell'istituto di formazione continua e consente a tutte le persone interessate di compiere progressi nell'apprendimento. In particolare, il sistema di gestione della qualità assicura la garanzia e lo sviluppo della qualità delle offerte di formazione continua e delle prestazioni fornite in questo contesto.	Aspettative proprie di qualità/Obiettivi Strumenti Dati/Informazioni, fonti Strumenti Valori ideali Base della valutazione Sistema di gestione della qualità Assicurare la garanzia e lo sviuppo della qualità dell'istituto di formazione continua e consente a tutte le persone interessate di compiere progressi nell'apprendimento. In particolare, il sistema di gestione della qualità dessicura la garanzia e lo sviuppo della qualità dello efferte di formazione continua e continua e delle prestazioni fornite in questo contesto.	Aspettative proprie di qualità/Obiettivi Sirumenti Sistema di gestione della qualità Assicurare la garanzia e lo suo sviluppo della qualità dell'istituto di formazione continua e consente a tutte le persone interessate di compiere progressi nell'apprendimento. In particolare, il sistema di gestione della qualità assicura la garanzia e lo suo sviluppo della qualità dell'istituto di formazione continua e consente a tutte le persone interessate di compiere progressi nell'apprendimento. In particolare, il sistema di gestione della qualità assicura la garanzia e lo sviluppo della qualità delle offerte di formazione continua e delle prestazioni fornite in questo contesto.	Aspettative proprie di qualità/Obiettivi Sistema di gestione della qualità (SGQ) garantisce lo suo sviluppo continua della qualità dell'istituto di formazione continua e consente a tutte le persone interessate di compiere progressi nell'apprendimento. In particolare, il sistema di gestione della qualità assicura la garanzia e lo suo sviluppo della qualità dell'istituto di formazione continua e consente a della qualità dell'estituto di formazione continua e consente a della qualità assicura la garanzia e lo sviluppo continuo della qualità assicura la garanzia e lo sviluppo continuo della qualità delle offerte di formazione continua e continua e delle prestazioni fornite in questo contesto.

PRINCIPIO C: PERSONALE DI FORMAZIONE CONTINUA

Formatori e formatrici nonché accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento con elevate competenze tecniche, metodologiche e didattiche, che riflettono sulle loro pratiche e le sviluppano costantemente

	Criterio eduQua	Indicatori/Parametri	Valori auspicati/	Valori effettivi,	Grado di adempimento	guerante e ar e mappe
N.	Aspettative proprie di qualità/Obiettivi	Dati/Informazioni, fonti Strumenti	Valori ideali Base della valutazione	valutazione e giudizio/ Bilancio punti forti-deboli	non mini- malm. ber	Cosa vogliamo o dobbiamo intraprendere? Fino a quando? Chi è responsabile
	·			·	adempiuto	dell'implementazione?
C1	Profili dei requisiti e delle qualifiche					
	Impiegare personale qualificato per la formazione continua					
	Le offerte di formazione sono sviluppate e realizzate da formatori e formatrici pure accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento qualificati dal punto di vista personale, tecnico e didattico. L'istituto è garante delle competenze e dell'idoneità del personale di formazione continua selezionato e coinvolto nelle attività di formazione. Esigenze proprie					

	Criterio eduQua	Indicatori/Parametri	Valori auspicati/	Valori effettivi,	Grado		nto	Misure correttive, di mi- glioramento e di sviluppo
N.		Dati/Informazioni, fonti Strumenti	Valori duspicati/ Valori ideali Base della valutazione	valutazione e giudizio/ Bilancio punti forti-deboli	non n	nini- nalm.	bene	Cosa vogliamo o dobbiamo intraprendere? Fino a
	1				ade	mpiu	ito	quando? Chi è responsabile dell'implementazione?
C2	Misure di sviluppo e formazione continua del personale Sostenere formatori e formatrici come accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento Il personale impiegato nella formazione continua è sostenuto dall'istituto in ambito professionale, didattico nonchè personale e continua regolarmente a formarsi. I formatori e le formatrici come pure gli accompagnatori e le accompagnatrici nell'apprendimento riflettono sulla loro pratica e la sviluppano costantemente. Esigenze proprie							dell Implementazione?

www.eduqua.ch Modello di autovalutazione 11 / 21

PRINCIPIO D: CONCEZIONE DELLE OFFERTE DI FORMAZIONE CONTINUA

Offerte di formazione continua che tengano conto del bisogno di formazione continua e delle esigenze di formazione continua della clientela

N.	Criterio eduQua Aspettative proprie di	Indicatori/Parametri	Valori auspicati/	Valori effettivi,	Grado di adempimento		Misure correttive, di mi- glioramento e di sviluppo
	qualità/Obiettivi	Dati/Informazioni, fonti Strumenti	Valori ideali Base della valutazione	valutazione e giudizio/ Bilancio punti forti-deboli	non mini-	bene	Cosa vogliamo o dobbiamo intraprendere? Fino a
	·				adempi	uto	quando? Chi è responsabile dell'implementazione?
D1	Sviluppo e orientamento delle offerte di formazione continua						
	Raccogliere i bisogni e le esigenze di formazione continua, definire l'orientamento						
	Le offerte di formazione continua sono orientate ai bisogni e alle esigenze specifiche dei gruppi target. I concetti includono competenze definite o si concentrano su obiettivi e tematiche.						
	Esigenze proprie						

N.	Criterio eduQua Aspettative proprie di qualità/Obiettivi	Indicatori/Parametri Dati/Informazioni, fonti Strumenti	Valori auspicati/ Valori ideali Base della valutazione	Valori effettivi, valutazione e giudizio/ Bilancio punti forti-deboli		imento ini- alm.	Misure correttive, di mi- glioramento e di sviluppo Cosa vogliamo o dobbiamo intraprendere? Fino a quando? Chi è responsabile
D2	Concetto didattico delle offerte di formazione continua Concepire la struttura e le modalità di apprendimento delle offerte in maniera didattica La macrostruttura, la selezione dei punti focali nonché le modalità di apprendimento essenziali sono evidenziate nel concetto didattico delle offerte di formazione continua. La strutturazione didattica consente il conseguimento delle competenze ed il raggiungimento degli obiettivi perseguiti. Sono previste forme appropriate per verificare il raggiungimento dell'apprendimento. Esigenze proprie				dden	npiuto	dell'implementazione?

PRINCIPIO E: INFORMAZIONE

Informazioni che illustrano in modo trasparente le offerte di formazione continua, i gruppi target, le tariffe dei corsi e le condizioni contrattuali

N.	Criterio eduQua Aspettative proprie di qualità/Obiettivi	Indicatori/Parametri Dati/Informazioni, fonti Strumenti	Valori auspicati/ Valori ideali Base della valutazione	Valori effettivi, valutazione e giudizio/ Bilancio punti forti-deboli	Grado di adempimento non mini- malm. ber adempiuto	Misure correttive, di mi- glioramento e di sviluppo Cosa vogliamo o dobbiamo intraprendere? Fino a quando? Chi è responsabile dell'implementazione?
E1	Informazione Informare la clientela in modo trasparente Una presentazione trasparente delle offerte di formazione continua, delle tariffe dei corsi, delle modalità di pagamento e delle condizioni contrattuali crea sicurezza e fiducia. Esigenze proprie					

	Criterio eduQua	Indicatori/Parametri	Valori auspicati/	Valori effettivi,	Grado di adempimento		Misure correttive, di mi- glioramento e di sviluppo
N		Dati/Informazioni, fonti Strumenti	Valori ideali Base della valutazione	valutazione e giudizio/ Bilancio punti forti-deboli	non m	nini- nalm.	Cosa vogliamo o dobbiamo intraprendere? Fino a
	· ·			·	adempiuto		quando? Chi è responsabile dell'implementazione?
E2	Selezione delle persone partecipanti Verificare l'idoneità dei prerequisiti delle persone partecipanti alle offerte di formazione continua Permette di comunicare chiaramente l'orientamento e i requisiti di un'offerta alle persone interessate. Gli istituti di formazione promuovono e verificano in modo adeguato l'idoneità dei e delle persone partecipanti all'offerta formativa. Esigenze proprie				ader	mpiuto	

PRINCIPIO F: INFRASTRUTTURA E AMBIENTE DI APPRENDIMENTO

Fornire infrastrutture e ambienti di apprendimento che favoriscono efficacemente l'apprendimento

	Criterio eduQua	Indicatori/Parametri	Valori auspicati/	Valori effettivi,	Grado di adempimento		Misure correttive, di mi- glioramento e di sviluppo	
N.	Aspettative proprie di qualità/Obiettivi	Dati/Informazioni, fonti Strumenti	Valori ideali Base della valutazione	valutazione e giudizio/ Bilancio punti forti-deboli	non mi	non malm. bene	Cosa vogliamo o dobbiamo intraprendere? Fino a	
				·	adem	piuto	quando? Chi è responsabile dell'implementazione?	
F1	Infrastruttura e ambiente di apprendimento							
	Mettere a disposizione l'infrastruttura adeguata e rendere l'ambiente di apprendimento favorevole							
	L'infrastruttura e l'ambiente di apprendimento supportano il processo di apprendimento e il successo della formazione continua.							
	Esigenze proprie							

PRINCIPE G: REALIZZAZIONE DI MISURE DI FORMAZIONE CONTINUA

La realizzazione di misure di formazione continua che promuovono processi di apprendimento sostenibili e che consentono lo sviluppo delle competenze

ative proprie di 1/Obiettivi	Indicatori/Parametri Dati/Informazioni, fonti Strumenti	Valori auspicati/ Valori ideali	Valori effettivi, valutazione e giudizio/			
		Base della valutazione	Bilancio punti forti-deboli	non mo	ni- Ilm.	Cosa vogliamo o dobbiamo intraprendere? Fino a
				adempiuto		quando? Chi è responsabile dell'implementazione?
are unità e oni di apprendimento						
are i processi di dimento in maniera ca						
ificazione delle unità zioni di dimento avviene in criteri didattici e consente processi endimento efficaci e ti alle persone panti. e proprie						

	Criterio eduQua	Indicatori/Parametri	Valori auspicati/	Valori effettivi,	Grado di adempimento		Misure correttive, di mi- glioramento e di sviluppo
N.	Aspettative proprie di qualità/Obiettivi	Dati/Informazioni, fonti Strumenti	Valori ideali Base della valutazione	valutazione e giudizio/ Bilancio punti forti-deboli	non mi	ini- alm.	Cosa vogliamo o dobbiamo intraprendere? Fino a quando? Chi è responsabile
					adempiuto		dell'implementazione?
G2	Implementazione metodologica di unità di apprendimento Progettare e realizzare le situazioni di apprendimento efficaci I metodi, i mezzi di comunicazione e i materiali di apprendimento utilizzati consentono di sviluppare le competenze o gli obiettivi perseguiti e di gestire i contenuti di apprendimento previsti. Le forme di appren- dimento sono orientate alle risorse, promuovono processi individuali e collaborativi e supportano il trasferimento nel quotidiano. Esigenze proprie						

www.eduqua.ch Modello di autovalutazione 18 / 21

PRINCIPIO H: VALUTAZIONE E SVILUPPO

Processi di valutazione che consentano di verificare il rispetto delle direttive, degli accordi e delle promesse a livello d'istituzione, di formazione continua e di apprendimento, e che permettono uno sviluppo continuo a tutti i livelli

	Criterio eduQua	Indicatori/Parametri	Valori auspicati/	Valori effettivi,	Grado di adempimento		Misure correttive, di mi- glioramento e di sviluppo	
N.	Aspettative proprie di qualità/Obiettivi	Dati/Informazioni, fonti Strumenti	Valori ideali Base della valutazione	valutazione e giudizio/ Bilancio punti forti-deboli	non mai	i- m. bene		
	•			·	adempiuto		quando? Chi è responsabile dell'implementazione?	
H1	Valutazione delle offerte di formazione continua							
	Valutare e sviluppare ulteriormente le offerte							
	Le offerte di formazione continua sono valutate e sviluppate periodicamente. In tale contesto vengono raccolte e valutate le esigenze e le aspettative delle e dei partecipanti, nonché l'attualità e l'efficacia delle offerte di							
	formazione. Esigenze proprie							

N.	Criterio eduQua Aspettative proprie di qualità/Obiettivi	Indicatori/Parametri Dati/Informazioni, fonti Strumenti	Valori auspicati/ Valori ideali Base della valutazione	Valori effettivi, valutazione e giudizio/ Bilancio punti forti-deboli	Grado di adempimento non mini- malm. ben adempiuto	Misure correttive, di mi- glioramento e di sviluppo Cosa vogliamo o dobbiamo intraprendere? Fino a quando? Chi è responsabile dell'implementazione?
H2	Feedback per il personale di formazione continua Mantenere una cultura del feedback, migliorare i processi di apprendimento I formatori e le formatrici, gli accompagnatrici nell'apprendimento considerano il loro lavoro come parte fondamentale del successo dell'apprendimento delle persone partecipanti. Mantengono uno scambio continuo sulle questioni legate alla qualità delle offerte di formazione continua con i e le partecipanti, i formatori e le formatrici, gli accompagnatori e le accompagnatori e le accompagnatori e le sigenze proprie					

		Criterio eduQua	Indicatori/Parametri	Valori auspicati/	Valori effettivi,		Grado di adempimento		Misure correttive, di mi- glioramento e di sviluppo
٨	١.	Aspettative proprie di qualità/Obiettivi	Dati/Informazioni, fonti Strumenti	Valori daspicati/ Valori ideali Base della valutazione	valutazione e giudizio/ Bilancio punti forti-deboli	non	mini- malm.		Cosa vogliamo o dobbiamo intraprendere? Fino a
					'	adempiuto		ito	quando? Chi è responsabile dell'implementazione?
H	3	Soddisfazione con i servizi istituzionali							
		Offrire servizi orientati alla clientela							
		La qualità dei servizi dell'istituto relativi all'offerta di formazione continua viene continuamente valutata e migliorata.							
		Esigenze proprie							

www.eduqua.ch Modello di autovalutazione 21 / 21