eduQua:2021

Guida

ai requisiti della norma e alla procedura di certificazione

EDUQUA

Indice

Introduzione ... 3

Guida ai singoli criteri ... 5

Principio A: Direzione ... 5
- Criterio A1: Contesto e obiettivi dell'istituto di formazione continua ... 5
- Criterio A2: Principi guida dell'istituto e linee guida andragogiche ... 7
- Criterio A3: Organizzazione ... 8
- Criterio A4: Gestione e controllo delle attività imprenditoriali ... 10
- Criterio A5: Trattamento dei rischi e delle opportunità ... 13
- Criterio A6: Gestione dei documenti e protezione dei dati ... 15

Principio B: Gestione della qualità ... 17
- Criterio B1: Sistema di gestione della qualità ... 17

Principio C: Formatori e formatrici e accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento ... 20
- Criterio C1: Profili dei requisiti e delle qualifiche spiegazioni sulla valutazione del rispetto dei requisiti minimi ... 20
- Criterio C2: Misure di sviluppo e formazione continua del personale ... 23

Principio D: Concezione delle offerte di formazione continua ... 26
- Criterio D1: Sviluppo e orientamento delle offerte di formazione continua ... 26
- Criterio D2: Concezione didattica delle offerte di formazione continua ... 28

Principio E: Informazione ... 30
- Criterio E1: Informazione ... 30
- Criterio E2: Selezione delle persone partecipanti ... 32

Principio F: Infrastruttura e ambiente di apprendimento ... 34
- Criterio F1: Infrastruttura e ambiente di apprendimento ... 34

Principio G: Realizzazione di misure di formazione continua ... 36
- Criterio G1: Pianificazione di unità e situazioni di apprendimento ... 36
- Criterio G2: Realizzazione metodologia di unità di apprendimento ... 37

Principio H: Valutazione e sviluppo ... 39
- Criterio H1: Valutazione delle offerte di formazione continua ... 39
- Criterio H2: Feedback per formatori e formatrici nonché per accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento ... 42
- Criterio H3: Soddisfazione riguardo ai servizi istituzionali ... 43

Guida al regolamento procedura di certificazione ... 46

Al capitolo 5: Investimenti e costi
- 5.1 Scelta della procedura di certificazione e della categoria degli istituti ... **46**

Al capitolo 6: Label di qualità Eduqua
- 6.1 Utilizzo ... **47**

Appendice ... 48

Introduzione

Come usare la guida

Nel presente documento vengono raccolti e illustrati in termini pratici degli aiuti concreti per la comprensione e la realizzazione dei requisiti di qualità eduQua, nonché spiegazioni relative alla procedura di certificazione.

La guida aiuta a meglio comprendere i principi, i criteri e i requisiti di eduQua, nonché i documenti probatori forniti oltre a impostare e pianificare un sistema che prevede applicazioni basate sulla pratica per la garanzia e lo sviluppo della qualità. Le indicazioni sono formulate come linee guida e lasciano il margine di manovra necessario per sviluppare in modo appropriato il sistema di gestione della qualità per l'istituto di formazione continua.

Le singole spiegazioni relative alla procedura di certificazione hanno lo scopo di supportarvi nella preparazione alla certificazione.

Modelli e strumenti essenziali per la realizzazione dei requisiti eduQua sono elencati in appendice.

Tutti gli elementi della guida sono disponibili anche in formato elettronico e nel sito di eduQua. Le indicazioni, gli esempi e i modelli possono essere integrati e perfezionati sulla base dell'esperienza pratica.

Struttura della guida per criterio

Per i singoli criteri le indicazioni sono strutturate secondo le seguenti caratteristiche.

Identificazione criterio

- Titolo criterio
- Obiettivo e fattore di riuscita

Queste informazioni sono tratte dal documento norma di qualità. Con i titoli troverete un riferimento agli standard comparabili della precedente norma eduQua:2012.

Indicazioni per la comprensione del criterio

- Relazioni contenutistiche, integrazione nella norma
- Riferimenti ad altri criteri, determinazioni

Qui trovate spiegazioni contenutistiche sul significato e il contesto di ogni singolo criterio. I riferimenti e le determinazioni rispetto ad altri criteri sono chiaramente indicati.

Indicatori – come riconoscere la realizzazione dei requisiti?

Gli indicatori mostrano, in base a precise informazioni o in forma qualitativa, il modo in cui è possibile identificare e verificare la realizzazione dei requisiti. Possono contribuire a meglio comprendere le caratteristiche del criterio e i requisiti stabiliti, nonché a definire punti di partenza concreti per la realizzazione pratica.

Nella guida degli indicatori specifici per ciascun criterio sono proposti e attribuiti alle seguenti tre categorie. Tuttavia, questa assegnazione alle categorie non è sempre evidente, possono essere utili anche altre attribuzioni.

- Realizzazione pratica – in che modo e in base a quali azioni specifiche è possibile riconoscere la strutturazione e la realizzazione concreta del requisito?
- Integrazione istituzionale e culturale – in che modo la realizzazione dei requisiti viene sancita dal punto di vista istituzionale e culturale?
- Effetto – da cosa si comprende che le misure di qualità adottate hanno apportato un effettivo miglioramento in aree specifiche?

I suddetti indicatori non devono essere intesi come modelli per gli istituti di formazione continua. Gli offerenti possono selezionare quelli più appropriati alla loro specifica situazione, oltre a formulare dei propri indicatori. Rendono nota questa selezione nella fase dell'autovalutazione.

Documenti probatori e indicazioni per la documentazione

- Documenti probatori da presentare (requisito minimo)
  Spiegazioni ed esempi
- Altri documenti possibili
  Spiegazioni ed esempi

I documenti probatori richiesti e gli altri documenti possibili sono qui spiegati in maniera più dettagliata e, ove possibile, integrati da esempi pratici.

Spiegazioni per la valutazione dell'adempimento dei requisiti
Se necessario, i requisiti minimi sono specificati.

Guida ai singoli criteri della norma di qualità

PRINCIPIO A: DIREZIONE

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

A1 CRITERIO A1: CONTESTO E OBIETTIVI DELL'ISTITUTO DI FORMAZIONE CONTINUA

(nuovo criterio rispetto a eduQua:2012)

Fattore di riuscita
Tenere conto del contesto e degli stakeholder

Obiettivi dei requisiti
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.

Indicazioni per la comprensione e l'integrazione del criterio
Nel criterio A1 l'orientamento dell'istituto di formazione continua, la sua offerta rispetto al proprio ambiente e i vari stakeholder sono in primo piano.
Il criterio è strettamente correlato a molti altri criteri:

- A3 Organizzazione
  Le strutture organizzative e i processi decisionali sono adattati al contesto e agli obiettivi dell'istituto.
- A4 Gestione e controllo delle attività imprenditoriali
  Gli obiettivi organizzativi e di qualità per un periodo di tempo prestabilito nonché la pianificazione delle attività sono legati all'orientamento strategico.
- D1 Sviluppo e orientamento delle offerte di formazione continua
  L'orientamento delle offerte di formazione continua si basa sull'analisi di bisogni ed esigenze e include sviluppi sociali e professionali. Le offerte devono corrispondere agli obiettivi strategici e alla strategia di offerta.

Indicatori – come riconoscere la realizzazione dei requisiti?

- Realizzazione pratica
  L'istituto di formazione continua documenta i fattori contestuali rilevanti e gli stakeholder sulla base di analisi significative.
- Integrazione istituzionale e culturale
  La direzione e i responsabili dell'offerta mantengono uno scambio con importanti gruppi di interesse.
- Effetto
  Gli obiettivi strategici dell'istituto sono comprensibilmente orientati al loro contesto.

Documenti probatori richiesti e informazioni sulla documentazione

DOCUMENTO PROBATORIO RICHIESTO	INDICAZIONE
Analisi dei gruppi di interesse e/o del contesto	In base a un'analisi, documentate i fattori ambientali rilevanti per l'orientamento e l'attività dell'istituto di formazione continua. Rappresentate i principali gruppi di interesse nonché le condizioni generali rilevanti. Indicate anche il modo in cui avete ottenuto i dati e quali conclusioni traete dall'analisi degli stessi.
Obiettivi strategici dell'istituto di formazione continua	Delineate gli obiettivi primari dell'istituto di formazione continua, ad esempio in base ai diversi settori dell'azienda o dell'offerta e con riferimento ad un determinato periodo di tempo. Indicate anche il modo in cui tali obiettivi strategici sono collegati al contesto specifico.

ALTRI DOCUMENTI POSSIBILI

Posizionamento dell'offerta dell'istituto sul mercato della formazione continua
Tramite il posizionamento mettete in evidenza le caratteristiche specifiche delle singole offerte di formazione continua e la loro collocazione sul mercato rispetto ad altri prodotti comparabili. Ciò può essere fatto ad esempio in base alla argomentazione esclusiva di vendita (Unique Selling Proposition USP). Nella presentazione dell'offerta selezionata, fate riferimento al sottomercato specifico.

Analisi di mercato
In un'analisi dei mercati rilevanti per la vostra offerta di formazione continua, rappresentate i concorrenti e stimate, se possibile, le quote di mercato. Includete anche una valutazione sul prossimo futuro. Sulla base di analisi di mercato, potete trarre delle conclusioni per il posizionamento di un'offerta.

A2

CRITERIO A2: PRINCIPI GUIDA DELL'ISTITUTO E LINEE GUIDA ANDRAGOGICHE

(eduQua:2012 Standard 17)

Fattore di riuscita
Definire valori e orientamenti, comunicarli e realizzarli

Obiettivi del criterio
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.

Indicazioni per la comprensione e l'integrazione del criterio
Nel criterio A2 i valori e la percezione di sé dell'istituto di formazione continua nonché la sua percezione dell'apprendimento e l'orientamento didattico sono al centro.

Il criterio è strettamente correlato a molti altri criteri:

- A1 Contesto e obiettivi dell'istituto di formazione continua
  In questo criterio si rilevano l'orientamento strategico dell'istituto di formazione continua e la sua offerta, tenendo conto dell'ambiente e dei gruppi di interesse. Gli obiettivi strategici dell'istituto di formazione continua e la percezione di sé o meglio le linee guida didattiche sono reciprocamente correlate.
- D2 Concezione didattica delle offerte di formazione continua
  La struttura didattica e le modalità di apprendimento delle offerte di formazione continua si basano sulle linee guida andragogiche e i valori presenti nei principi guida. Nei concetti di formazione questa correlazione è messa in evidenza.
- G1 Pianificazione di unità e situazioni di apprendimento
  La pianificazione di unità di apprendimento si basa sui principi didattici e sulle direttive dell'istituto di formazione continua, che sono definite nelle linee guida andragogiche e nei concetti di formazione continua.

Indicatori – come riconoscere la realizzazione dei requisiti?

- Realizzazione pratica
  - I principi guida dell'istituto di formazione continua e le linee guida andragogiche sono comunicati internamente ed esternamente e periodicamente revisionati.
  - Nei concetti di formazione continua vengono formulati dei principi didattici che concordano con le linee guida andragogiche.
- Integrazione istituzionale e culturale
  - La realizzazione delle linee guida andragogiche è discussa e verificata nei moduli di scambio insieme a formatori e

formatrici nonché ad accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento.

– Effetto
  · I feedback delle persone partecipanti nella valutazione delle offerte di formazione continua confermano la coerenza dei principi didattici e delle azioni concrete dei formatori e delle formatrici nonché degli accompagnatori e delle accompagnatrici nell'apprendimento.
  · Dai feedback dei collaboratori e delle collaboratrici, ad esempio nei colloqui dei collaboratori e delle collaboratrici, si evince che persone responsabili applicano i valori dell'istituto nella vita di tutti i giorni.

Documenti probatori richiesti e informazioni sulla documentazione

DOCUMENTO PROBATORIO RICHIESTO	INDICAZIONE
Principi guida dell'istituto di formazione continua	Presentate dei principi guida che contengono dichiarazioni essenziali sui valori, la percezione di sé e le prospettive di sviluppo dell'istituto di formazione continua. I principi guida si rivolgono sia all'interno, ovvero ai collaboratori e alle collaboratrici, che all'esterno, ovvero ai principali stakeholder. I principi guida vengono periodicamente sottoposti a revisione e adattati alle esigenze attuali.
Linee guida andragogiche sulla concezione dell'apprendimento e l'orientamento didattico	Con le linee guida andragogiche, rappresentate la concezione dell'apprendimento dell'istituto e l'orientamento didattico delle offerte di formazione continua. Mettete in evidenza che i principi didattici e le direttive per la pianificazione e la progettazione di unità e situazioni di apprendimento nell'istituto di formazione continua sono chiaramente definiti e tenuti in buona considerazione.

A3

CRITERIO A3: ORGANIZZAZIONE

(eduQua:2012 Standard 18 e 19)

Fattore di riuscita

Allineare la struttura organizzativa dell'istituto di formazione continua agli obiettivi e all'offerta

Obiettivi del criterio

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.

Indicazioni per la comprensione e l'integrazione del criterio

Il criterio A3 riguarda la definizione e il perfezionamento delle strutture organizzative e dei sistemi decisionali. Gli istituti di formazione continua rendono trasparenti le proprie strutture organizzative e

chiariscono le direttive per le forme organizzative e i processi decisionali. Al contempo sono di importanza capitale anche le descrizioni aggiornate delle funzioni e dei ruoli dei collaboratori e delle collaboratrici nonché delle persone responsabili.

Il criterio è strettamente correlato ai seguenti criteri:

- A2 Principi guida dell'istituto e linee guida andragogiche
  Nei principi guida dell'istituto di formazione continua sono definiti i valori fondamentali e le linee guida per l'orientamento e la cultura dell'istituto. L'organizzazione delle strutture organizzative e dei sistemi decisionali si basa su tali principi.
- A4 Gestione e controllo delle attività imprenditoriali
  La struttura dell'istituto, nonché le unità organizzative specifiche e le forme di progetto devono essere allineate con gli obiettivi e le attività aziendali importanti, in particolare con le offerte di formazione continua dell'istituto. Queste sono al centro del criterio A4.

Indicatori – come riconoscere la realizzazione dei requisiti?

- Realizzazione pratica
  - La presentazione delle strutture organizzative e dei sistemi decisionali è aggiornata e trasparente.
  - Le descrizioni delle funzioni o dei ruoli sono regolarmente aggiornate.
- Integrazione istituzionale e culturale
  - Nell'istituto di formazione continua si verifica, tramite l'impiego di appositi moduli, la misura in cui le strutture organizzative, lavorative e progettuali supportano le attività, le offerte e gli obiettivi dell'istituto di formazione continua stesso.
  - Nella definizione delle strutture decisionali sono incluse le esperienze dei soggetti coinvolti con diverse funzioni e ruoli.
- Effetto
  - Dai feedback scritti alle persone responsabili si evince che le stesse ottemperano ai propri compiti in conformità alle descrizioni della funzione e dei ruoli.

Documenti probatori richiesti e informazioni sulla documentazione

DOCUMENTO PROBATORIO RICHIESTO	INDICAZIONE
Panoramica della struttura organizzativa, ad esempio organigramma	Mettete in evidenza le strutture organizzative e direzionali in un organigramma o in altra forma di rappresentazione idonea. Le diverse aree e unità organizzative nonché le rispettive responsabilità e le relazioni tra le diverse parti dell'istituto sono rappresentate in modo comprensibile.
Tutte le descrizioni delle funzioni o dei ruoli	Fornite descrizioni aggiornate e pertinenti delle funzioni o dei ruoli dei funzionari principali. La funzione della direzione, delle persone dirigenti, delle persone responsabili dell'offerta, della qualità o di progetto nonché i ruoli definiti in unità organizzative autonome sono descritti in modo uniforme e resi trasparenti nell'istituto di formazione continua. Il ruolo e le competenze nei processi decisionali emergono dalle descrizioni delle funzioni.

Direttive sui processi decisionali	In base a idonei documenti, indicate quali linee guida e direttive si applicano ai processi decisionali nell'organizzazione. A tal fine tenete conto delle diverse unità e forme organizzative, quali organi direttivi, responsabili delle offerte e team interdisciplinari organizzati autonomamente, nonché dell'interazione tra le diverse unità. I documenti contengono informazioni per la verifica dei processi decisionali stabiliti e delle forme di feedback.

ALTRI DOCUMENTI POSSIBILI

Linee guida per unità organizzative e strutture di progetto
Come complemento, potete inoltre documentare le direttive di base per la struttura e la funzionalità di specifiche unità organizzative e strutture di progetto. Ciò è particolarmente utile se l'istituto di formazione continua dispone di unità con forme diverse, in particolare per quanto riguarda la gerarchia, i processi e i ruoli specifici.

A4

CRITERIO A4: GESTIONE E CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ IMPRENDITORIALI

(eduQua:2012 Standard 18 e 22)

Fattore di riuscita
Definire un quadro chiaro e verificare continuamente i risultati

Obiettivi del criterio
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.

Indicazioni per la comprensione e l'integrazione del criterio
Il criterio A4 riguarda essenzialmente la gestione dell'istituto di formazione continua, ovvero la pianificazione e il controllo delle attività aziendali nonché la revisione dei servizi e dei risultati. L'accento è posto sul rispetto dei requisiti di qualità e sul miglioramento continuo.
Negli istituti o nelle aziende di tutti gli ambiti che dispongono di un settore dedicato alla formazione continua, il criterio non si riferisce all'intera azienda, ma alla gestione delle attività nel dipartimento o nell'area specifica di formazione continua.

Il criterio è strettamente correlato ai seguenti criteri:

- A1 Contesto e obiettivi dell'istituto di formazione continua
  Gli obiettivi organizzativi e di qualità per un determinato periodo di tempo e la pianificazione delle attività nonché la revisione dei risultati sono correlati all'orientamento e agli obiettivi strategici trattati nel criterio A1.
- A3 Organizzazione
  Gli strumenti specifici per il controllo e la revisione delle attività e dei servizi sono allineati alle strutture organizzative

e ai processi decisionali ai vari livelli dell'istituto.

- A5 Trattamento dei rischi e delle opportunità
  La gestione delle attività aziendali è strettamente legata alla rilevazione e valutazione dei rischi e delle opportunità essenziali per l'istituto di formazione continua nonché al monitoraggio e la gestione dei rischi specifici ai vari livelli.
- B1 Sistema di gestione della qualità
  Il criterio B1 illustra il sistema di garanzia e sviluppo della qualità e sullo sviluppo dell'istituto di formazione continua e in particolare delle offerte di formazione continua. Il criterio A4 riguarda il controllo, la revisione e il miglioramento delle attività aziendali ed è al livello dell'organizzazione.

Indicatori – come riconoscere la realizzazione dei requisiti?

- Realizzazione pratica
  - Nell'istituto di formazione continua si definisce a quali livelli e per quale periodo di tempo gli obiettivi vengono definiti e verificati.
  - Nell'autovalutazione, oltre ai criteri eduQua, si formulano e verificano anche obiettivi di qualità e indicatori propri finalizzati al raggiungimento dell'obiettivo.
- Integrazione istituzionale e culturale
  - Le prestazioni e i risultati sono verificati dai responsabili e dalle parti interessate sulla base di obiettivi e indicatori definiti.
  - Le deviazioni dagli obiettivi vengono valutate in modo trasparente e le decisioni che ne derivano vengono registrate.
  - L'autovalutazione è utilizzata come strumento di gestione nell'istituto di formazione continua.
- Effetto
  - Le misure di miglioramento sono riconosciute, determinate e realizzate. Le nuove conoscenze acquisite confluiscono nelle direttive e negli strumenti utilizzati.

Documenti probatori richiesti e informazioni sulla documentazione

DOCUMENTO PROBATORIO RICHIESTO	INDICAZIONE
Obiettivi prioritari e attività pianificate per un periodo di tempo definito	Presentate una visione d'insieme degli obiettivi prioritari e della pianificazione delle principali attività imprenditoriali. Stabilite inoltre un periodo di tempo durante il quale la pianificazione delle attività possa essere adeguatamente monitorata e gli obiettivi verificati.

Autovalutazione in base ai 19 criteri eduQua	In un'autovalutazione della qualità basata su dati ed esperienze nelle aree essenziali, verificate i requisiti che vi siete prefissati rispetto ai 19 criteri eduQua, nonché gli obiettivi specifici di qualità e le richieste da voi stessi formulate. Formulate specifici indicatori e basi di valutazione per la verifica dei requisiti e valutate lo stato raggiunto per ciascun criterio. Da ciò potete, ove necessario, ricavare delle misure di miglioramento specifiche. Per la presentazione potete utilizzare il modello eduQua o uno strumento proprio. I 19 criteri eduQua devono essere coperti. L'autovalutazione è molto utile per l'istituto di formazione continua se utilizzata come strumento gestionale ed è legata alla pianificazione, gestione e controllo delle attività imprenditoriali. L'autovalutazione è anche un elemento centrale nella gestione della qualità dell'istituto di formazione continua. Ecco perché questo documento probatorio è richiesto anche per il criterio B1 Sistema di gestione della qualità.
Documentazione degli input o dei risultati pertinenti di verifiche interne ed esterne, nonché dei parametri specificati dell'anno precedente	Mettete in evidenza gli input o i risultati pertinenti di verifiche interne ed esterne, nonché i parametri e gli indicatori che sono rilevanti per la verifica e la valutazione delle attività e delle prestazioni dell'istituto di formazione continua. Da un lato, documentate importanti risultati di audit esterni e verifiche esterne, ad esempio dall'elaborazione di non conformità e informazioni da audit di certificazione o da rapporti di controllo rilasciati delle autorità cantonali e comunali. Dall'altro, mostrate i risultati e i dati concreti degli audit interni e dell'attività di controllo relativi all'ultimo anno. Ciò include importanti risultati di audit e verifiche interne, la valutazione di offerte di formazione continua nonché l'elaborazione dei reclami. Inoltre, raccogliete e documentate anche i parametri rilevanti per l'offerta di formazione continua. In base ai requisiti presenti nel criterio A4, viene fatta la distinzione seguente: – risultati rilevanti delle verifiche nonché parametri che devono essere inclusi, compilati e presentati in modo vincolante; – parametri facoltativi che potete selezionare e rilevare in base all'importanza specifica che rivestono nell'istituto di formazione continua. Per questo documento probatorio potete utilizzare i risultati di strumenti esistenti e varie fonti. È inoltre possibile fare riferimento ai documenti probatori pertinenti dell'autovalutazione.

ALTRI DOCUMENTI POSSIBILI

Concetto di controlling o compilazione degli strumenti di gestione e controllo

Rappresentate in forma di concetto, il modo in cui pianificate, gestite e verificate le attività principali all'interno dell'istituto di formazione continua. Nel documento base mettete in evidenza:

– il modo in cui vengono definiti e rilevati gli obiettivi prioritari in base alla strategia;
– per quali livelli e in quale periodo questi obiettivi devono essere applicati;
– in base a quali indicatori e indici deve essere verificato il raggiungimento degli obiettivi.

In alternativa, potete descrivere quali strumenti vengono utilizzati per la gestione e il controllo delle attività e a quale funzione assolvono gli strumenti.

A tal fine, potete ricorrere ad una Balanced Scorecard (Scheda di valutazione bilanciata).

Balanced Scorecard (Scheda di valutazione bilanciata)

È inoltre possibile utilizzare una Balanced Scorecard (BSC) attuale per presentare gli obiettivi strategici e particolarmente importanti dell'istituto di formazione continua, nonché gli indici e gli indicatori associati e misurabili. Una balanced scorecard mostra le prestazioni di un'azienda o di un'unità organizzativa da quattro diverse prospettive: finanza, clientela, processi nonché apprendimento e sviluppo (collaboratori e collaboratrici).

Analisi di valutazioni delle offerte

Nell'esaminare le prestazioni e i risultati, includete anche i risultati e le conclusioni tratte dalla valutazione di ulteriori offerte di formazione continua. Presentate l'analisi di valutazioni specifiche e mostrare fino a che punto le stesse sono rilevanti per la revisione di specifici obiettivi organizzativi e di qualità.

A5

CRITERIO A5: TRATTAMENTO DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ

(nuovo criterio rispetto a eduQua:2012)

Fattore di riuscita

Stabilire i rischi e le opportunità, valutarli e monitorarli

Obiettivi del criterio

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.

Indicazioni per la comprensione e l'integrazione del criterio

I requisiti del criterio A5 sono a livello organizzativo: i responsabili dell'istituto di formazione continua riconoscono i rischi e le opportunità, ne valutano la gravità e li monitorano tenendo conto eventuali cambiamenti.

Il criterio è strettamente correlato ai seguenti criteri:

- A1 Contesto e obiettivi dell'istituto di formazione continua
  Rischi e opportunità rappresentano aspetti del contesto in cui si colloca un istituto di formazione continua. Affinché l'istituto possa raggiungere i propri obiettivi, i responsabili devono riconoscere, valutare e monitorare sia le opportunità che i rischi e rispondere ad essi con misure adeguate.
- A3 Organizzazione
  L'istituto definisce le proprie strutture organizzative e i propri sistemi decisionali in linea con gli obiettivi delle proprie offerte di formazione continua. Per poter reagire adeguatamente ai rischi emergenti, occorre definire processi decisionali specifici per le situazioni di crisi. Di conseguenza, l'istituto rimane capace di agire, anche se sorgono rischi.
- A4 Gestione e controllo delle attività imprenditoriali
  Affinché un istituto di formazione continua sia in grado di pianificare, gestire e controllare le proprie attività in modo mirato ed efficace, ha bisogno anche di un'analisi sistematica e di un riesame dei rischi e delle opportunità.

Indicatori – come riconoscere la realizzazione dei requisiti?

- Realizzazione pratica
  - L'istituto ha sviluppato e documentato procedure per l'identificazione e il monitoraggio dei rischi, nonché la reazione al verificarsi di rischi.
- Integrazione istituzionale e culturale
  - I rischi vengono regolarmente controllati con appositi moduli di scambio relativi alla loro attualità e probabilità di accadimento. Le opportunità vengono verificate in base al loro potenziale.

- Le collaboratrici e i collaboratori sono coinvolti nell'identificazione e riduzione dei rischi in modo istituzionalizzato.
- Ovunque sia sensato e possibile, gli istituti collaborano con organismi specializzati esterni (ad esempio revisori dei conti, centri di consulenza per la sicurezza sul lavoro e le questioni ecologiche).

– Efficacia
  - I rischi esistenti e influenzabili sono ridotti al minimo e si verificano raramente.
  - Le persone responsabili sono preparate per rischi incontrollabili e possono ricorrere a processi di reazione definiti in situazioni di crisi.

Documenti probatori richiesti e informazioni sulla documentazione

DOCUMENTO PROBATORIO RICHIESTO	INDICAZIONE
Elenco e valutazione di rischi e opportunità	Fornite un elenco di possibili rischi e opportunità nelle aree delle risorse umane, dell'organizzazione, della tecnologia e della finanza. Grazie all'elenco, i rischi vengono valutati in base alla loro probabilità di accadimento e la possibile entità del danno, mentre le opportunità vengono valutate in base alla loro importanza. L'analisi corrispondente viene documentata.
Esempi di misure preventive o correttive	Utilizzate misure preventive e correttive per contrastare adeguatamente i rischi. Sulla base di esempi, illustrate il modo in cui affrontate preventivamente i rischi nelle aree delle risorse umane, dell'organizzazione, della tecnologia e della finanza e/o quali misure correttive, in base alla vostra esperienza, avete adottato per gestire al meglio i rischi che si sono verificati.
Rapporto di revisione o conto economico/stato patrimoniale	Il rapporto di un ente di revisione indipendente o il conto economico/stato patrimoniale possono contenere riferimenti a possibili rischi finanziari. Presentate i documenti pertinenti e illustrate il modo in cui interpretate i risultati finanziari e quali misure adottate, ad esempio nell'area della liquidità.

ALTRI DOCUMENTI POSSIBILI

Verbali di riunioni interne sul modo in cui affrontare i rischi e le opportunità nonché apprendere dagli errori

Con i verbali delle riunioni interne dimostrate di aver istituzionalizzato il trattamento dei rischi e delle opportunità e di lavorarci regolarmente negli organi preposti. Utilizzando i verbali, illustrate il modo in cui il vostro istituto di formazione continua riconosce gli errori commessi e li eviterà in futuro.

Documentazione del sistema di controllo interno SCI

Se nel vostro istituto è stato definito un sistema di controllo interno SCI, potete presentare la relativa documentazione.

A6

CRITERIO A6: GESTIONE DEI DOCUMENTI E PROTEZIONE DEI DATI

(nuovo criterio rispetto a eduQua:2012)

Fattore di riuscita

Gestire l'informazione documentata, proteggere e salvare i dati

Obiettivi del criterio

L'istituto di formazione continua gestisce la redazione e l'archiviazione delle informazioni documentate, garantisce la tutela dei dati e della personalità e protegge le informazioni da perdite e abusi.

Indicazioni per la comprensione e l'integrazione del criterio

I requisiti del criterio A6 sono a livello organizzativo. Le e i responsabili dell'istituto di formazione continua gestiscono la creazione e l'archiviazione delle informazioni documentate e garantiscono che i dati siano adeguatamente protetti in caso di perdita e accesso non autorizzato.

Il criterio è strettamente correlato con molti altri criteri:

- A3 Organizzazione
  L'istituto definisce le proprie strutture organizzative e i propri sistemi decisionali e garantisce così la sicurezza operativa.
- A4 Gestione e controllo delle attività imprenditoriali
  La gestione e la sicurezza delle attività imprenditoriali implicano una gestione consapevole della sicurezza dell'informazione nonché della gestione e della protezione dei dati.
- A5 Trattamento dei rischi e delle opportunità
  L'accesso non autorizzato a dati sensibili e il loro uso illecito, nonché la perdita di dati e know-how esistenti rappresentano un grosso rischio per l'istituto di formazione continua.
  Il trattamento dei rischi e delle opportunità include anche la protezione delle informazioni e dei dati.

Indicatori – come riconoscere la realizzazione dei requisiti?

- Realizzazione pratica
  - L'istituto di formazione continua ha adottato procedure efficaci e misure imponenti al fine di proteggere le informazioni, il know-how e i dati da accessi illeciti, perdita e distruzione irrevocabile.
- Integrazione istituzionale e culturale
  - Nell'istituto le collaboratrici e i collaboratori di tutte le aree e sedi sono coinvolti nell'acquisizione, archiviazione e aggiornamento delle informazioni documentate.
  - La gestione dei dati sensibili e la tutela della privacy sono una tematica che viene regolarmente trattata nel corso dei moduli di scambio e ogni qualvolta si introducono nuove collaboratrici o nuovi collaboratori.
  - Le persone partecipanti e il personale addetto alla formazione

continua sono a conoscenza delle regole per l'accesso ai dati che riguardano le persone partecipanti.

– Efficacia
  · I documenti pertinenti e le conoscenze necessarie per la conformità alla norma sono aggiornati.
  · Le offerte di formazione continua dell'istituto tengono conto delle direttive di legge e dei decreti ufficiali pertinenti.
  · Le persone interessate sono preparate e sensibilizzate al trattamento e alla protezione delle informazioni nonché alla prevenzione di un'eventuale perdita di dati.

Documenti probatori richiesti e informazioni sulla documentazione

DOCUMENTO PROBATORIO RICHIESTO	INDICAZIONE
Linee guida per la documentazione delle informazioni e delle conoscenze necessarie nell'istituto di formazione continua	In base a documenti adeguati, illustrate il modo in cui avete regolamentato e organizzato a livello pratico la gestione delle informazioni e della conoscenza nell'istituto di formazione continua. Descrivete le direttive per l'acquisizione, l'archiviazione e la disponibilità, nonché per l'aggiornamento delle informazioni documentate per la gestione della qualità. Documentate inoltre le linee guida e le misure per l'acquisizione, l'aggiornamento nonché il mantenimento delle conoscenze necessarie per l'adempimento dei requisiti prioritari, ad esempio le normative legali pertinenti. Un manuale di qualità può essere uno strumento efficace per organizzare le informazioni documentate sulla gestione della qualità. Sono utili le forme di documentazione digitale organizzata secondo regole uniformi (acquisizione, aggiornamento, conservazione, accesso, ecc.).
Regolamento in materia di protezione dei dati e rispetto dei diritti della persona	Con il supporto di un regolamento, illustrate il modo in cui proteggete i dati di collaboratrici e collaboratori nonché delle persone partecipanti nelle offerte di formazione continua. A tal fine, fate affidamento sulle direttive di legge, in particolare sulla legge federale sulla protezione dei dati. Il regolamento contiene disposizioni sull'accesso delle persone partecipanti ai dati raccolti che li riguardano, in particolare in relazione alle loro prestazioni di apprendimento. Il regolamento disciplina anche le modalità per garantire i diritti personali delle persone partecipanti. Si tratta di direttive per il rispetto della riservatezza, un rapporto adeguato tra prestazioni e contropartita e la protezione contro gli abusi fisici e psicologici.
Direttive sulla sicurezza delle informazioni e dei dati	Fornite direttive per la sicurezza delle informazioni e l'archiviazione dei dati. Tali direttive illustrano il modo in cui viene garantita la sicurezza dei dati e si può prevenire la possibile perdita di dati dovuta a problemi tecnici. Le direttive tengono conto anche della protezione dei dati da accessi non autorizzati da fonti interne ed esterne e includono le informazioni relative a tutte le collaboratrici e i collaboratori in merito alla gestione sicura di dati e dispositivi.

ALTRI DOCUMENTI POSSIBILI

Foglio informativo sulla protezione dei dati per le persone partecipanti
Con l'ausilio di un foglio informativo o altra forma di informazione, illustrate il modo in cui siete in grado di rendere trasparente alle persone partecipanti la protezione dei loro dati personali e l'accesso alle informazioni che li riguardano.

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

B1

CRITERIO B1: SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

(eduQua:2012 Standard 16)

Fattore di riuscita
Assicurare la garanzia e lo suo sviluppo della qualità

Obiettivi del criterio
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.

Indicazioni per la comprensione e l'integrazione del criterio
Il criterio B1 è strettamente correlato ai criteri di direzione, in particolare A1 Contesto e obiettivi dell'istituto di formazione continua, A2 Principi guida dell'istituto e linee guida andragogiche, A3 Organizzazione, A4 Gestione e controllo della attività imprenditoriali, nonché al criterio H1 Valutazione delle offerte di formazione continua.

- Mentre i criteri da A1 fino a A4 riguardano l'orientamento strategico, le strutture organizzative e la gestione dell'istituto di formazione continua, il criterio B1 illustra la funzione e le caratteristiche essenziali del sistema di gestione della qualità. Ciò si concentra sulla protezione e sul perfezionamento dell'istituto di formazione continua e in particolare delle offerte di formazione continua nonché dei servizi associati. Il sistema di gestione della qualità è inteso come parte essenziale del sistema di gestione.
- Mentre il criterio H1 include la valutazione concreta e regolare di offerte e servizi di formazione continua, il criterio B1 descrive gli elementi centrali della valutazione nel ciclo di controllo della qualità e le misure per lo sviluppo della qualità dell'istituto di formazione continua per un determinato periodo di tempo.

Indicatori – come riconoscere la realizzazione dei requisiti?

- Realizzazione pratica
  Nell'istituto di formazione continua vengono formulati obiettivi di qualità specifici e vengono realizzati progetti di qualità per un periodo di pianificazione specificato.
- Integrazione istituzionale e culturale
  Collaboratrici e collaboratori hanno famigliarità con la struttura del sistema di gestione della qualità nell'istituto di formazione continua e con il proprio ruolo nella realizzazione dello stesso.
- Effetto
  I risultati dei processi di qualità realizzati o dei progetti di qualità sono visibili sulla base di regolamenti e misure specifiche.

Documenti probatori richiesti e informazioni sulla documentazione

DOCUMENTO PROBATORIO RICHIESTO	INDICAZIONE
Concetto di qualità o illustrazione del sistema di gestione della qualità	Tramite il concetto di qualità descrivete il quadro per il perfezionamento e la garanzia della qualità del vostro istituto di formazione continua. È orientato allo sviluppo e alla garanzia delle offerte di formazione continua e dei relativi servizi. Assicurate che il concetto di qualità sia accessibile a tutte le collaboratrici e i collaboratori. In particolare, il concetto di qualità comprende i punti seguenti: **Percezione della qualità dell'istituto di formazione continua** Tramite la percezione della qualità, l'istituto di formazione continua esplicita, internamente ed esternamente, quanto ritenga sia importante il perfezionamento e la garanzia di servizi di formazione continua e i processi a essi correlati. La percezione della qualità si basa sui principi guida dell'istituto e offre un orientamento vincolante per tutti i servizi di formazione continua e le attività ad essa correlate. **Obiettivi della qualità** Questi sono formulati in modo tale da risultare comprensibili e realizzabili per tutte le persone e i gruppi coinvolti. Gli obiettivi di qualità stabiliscono i punti focali per lo sviluppo della qualità e illustrano il potenziale per il profilamento dell'istituto. **Ciclo di controllo della qualità** Definizione e descrizione di uno o vari cicli di controllo della qualità tramite i quali l'istituto di formazione continua assicura la garanzia e lo sviluppo continuo della qualità. Un ciclo di controllo della qualità descrive: – in modo in cui l'istituto di formazione continua stabilisce gli obiettivi, – il modo in cui definisce procedure, strumenti, risorse, progetti di qualità e attività per raggiungere gli obiettivi, – le procedure di valutazione impiegate per verificare il raggiungimento degli obiettivi e – il modo in cui determinare le conseguenze per la formazione continua. **Organizzazione** Procedure e strutture di garanzia della qualità nell'istituto di formazione continua. **Responsabilità** Chiarimento di responsabilità e persone di riferimento. Al posto di un concetto di qualità, potete anche presentare il sistema di gestione della qualità dell'istituto di formazione continua e spiegarne gli elementi essenziali.

Documentazione di un progetto di qualità realizzato e valutato	Tramite almeno un esempio documentato, illustrate le attività specifiche e sistematiche con cui sono stati perseguiti, realizzati e verificati gli obiettivi di qualità prefissati. Descrivete inoltre quali conseguenze sono state tratte per lo sviluppo della qualità dell'istituto di formazione continua. Ad esempio, è possibile documentare un progetto di qualità specifico o gli attuali processi di qualità in un determinato settore.
Autovalutazione completa rispetto ai 19 criteri eduQua	L'autovalutazione costituisce un elemento centrale nella gestione della qualità dell'istituto di formazione continua. In un'autovalutazione della qualità basata sui dati e sull'esperienza nelle aree essenziali, controllate i requisiti specificati, nonché gli obiettivi e le richieste che vi siete prefissati sulla base dei 19 criteri eduQua. Da ciò potete, ove necessario, ricavare delle misure di miglioramento specifiche. Per la presentazione potete utilizzare il modello eduQua o un vostro strumento. I 19 criteri eduQua devono essere coperti. L'autovalutazione è di grande utilità per l'istituto di formazione continua se utilizzata come strumento gestionale ed è legata alla pianificazione, gestione e controllo delle attività aziendali. Pertanto, l'autovalutazione è elencata anche come documento da presentare per il criterio A4 Gestione e controllo delle attività imprenditoriali.

In alternativa: documenti probatori richiesti se esiste un sistema di gestione della qualità certificato

DOCUMENTO PROBATORIO RICHIESTO	INDICAZIONE
Certificato e ultimo rapporto di audit o di valutazione	Se il vostro istituto di formazione continua dispone di un sistema di gestione della qualità certificato, potete presentare il certificato e un rapporto di audit o di valutazione di questo sistema. Ciò vale in particolare sistemi di gestione della qualità ISO 9001, ISO 21001, IN-Qualis nonché per il Commitment to Excellence secondo EFQM. In questo modo i documenti probatori richiesti nel criterio B1 per il concetto di qualità, il SGQ e il progetto di qualità sono soddisfatti.
Documento da presentare al fine di dimostrare che il sistema di gestione della qualità utilizzato è orientato verso offerte di formazione continua	Inoltre, deve essere presentato un documento per dimostrare l'allineamento del sistema di gestione della qualità utilizzato con le offerte di formazione continua. Illustrate in maniera concreta fino a che punto il sistema di gestione della qualità risponde alle seguenti domande: – cosa viene fatto per promuovere le potenzialità e i punti di forza di tutte le persone coinvolte nei servizi di formazione continua in conformità con la percezione della qualità? – Cosa fa l'istituto di formazione continua affinché tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori coinvolti nei servizi di formazione continua si orientino nel loro lavoro alla percezione della qualità e agli obiettivi di qualità dell'istituto? – Quali specifici progetti di qualità e quali attività vengono realizzati al fine di raggiungere gli obiettivi di qualità definiti? – Quali strumenti e ausili sono messi a disposizione a tale scopo?
Autovalutazione completa rispetto ai 19 criteri eduQua	Vedere sopra alla voce «Documenti probatori richiesti»

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

C1

CRITERIO C1:
PROFILI DEI REQUISITI E DELLE QUALIFICHE

(eduQua:2012 Standard 13)

Fattore di riuscita
Impiegare personale qualificato per la formazione continua

Obiettivi del criterio
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.

Indicazioni per la comprensione e l'integrazione del criterio
Il criterio C1 definisce i requisiti di base per il personale di formazione continua nell'istituto. Si trova quindi a un livello superiore dell'organizzazione.

ll criterio è strettamente correlato a molti altri criteri:

- A1 Contesto e obiettivi dell'istituto di formazione continua
  Questo criterio include considerazioni sulla necessità di personale di formazione continua.
- A3 Organizzazione
  I compiti e le funzioni di tutte le collaboratrici e i collaboratori devono essere definiti nelle descrizioni delle funzioni e dei ruoli, da cui si possono trarre i requisiti per il personale.
- C2 Misure di sviluppo e formazione continua del personale
  Questo criterio è strettamente correlato al C1 e riguarda le misure adottate dall'istituto di formazione continua per il perfezionamento delle qualifiche centrali di formatori e formatrici nonché di accompagnatori e accompagnatrici e nell'apprendimento.
- H2 Feedback per formatori e formatrici nonché per accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento
  In uno scambio con le persone partecipanti, colleghi e colleghe nonché i responsabili della formazione continua, vengono affrontati i requisiti di base per il personale della formazione continua.

Indicatori – come riconoscere la realizzazione dei requisiti?

- Realizzazione pratica
  - Nell'istituto di formazione continua le qualifiche professionali e di formazione degli adulti di tutti i formatori e formatrici nonché di accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento interni ed esterni sono verificate e documentate.
  - I profili dei requisiti sono sistematicamente aggiornati e attuali.
- Integrazione istituzionale e culturale
  - L'operato di formatori e formatrici nonché di accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento viene discusso in merito alle competenze didattiche e personali, ad esempio nel corso di visite di osservazione, colloqui con i collaboratori e le collaboratrici nonché di moduli di scambio collegiali.
  - Formatori e formatrici nonché accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento privi di qualifica per la formazione degli adulti riflettono sulla pianificazione didattica e la realizzazione di unità di apprendimento specifiche con colleghi e colleghe esperti e qualificati.
- Effetto
  - Nei feedback a formatori e formatrici nonché accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento, le persone partecipanti esprimono un livello di soddisfazione elevato relativamente alle loro competenze per la progettazione e la gestione delle situazioni di apprendimento.

Documenti probatori richiesti e informazioni sulla documentazione

DOCUMENTO PROBATORIO RICHIESTO	INDICAZIONE
Profili dei requisiti per il personale di formazione continua	Documentate i profili dei requisiti per il personale di formazione continua nelle diverse aree dell'offerta di formazione continua. Dimostrate che i requisiti richiesti per la formazione continua e degli adulti sono definiti nei rispettivi profili dei requisiti e le qualifiche specifiche e l'esperienza professionale di formatori e formatrici nonché di accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento sono chiaramente definite.
Elenco di tutti i formatori e formatrici nonché accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento interni ed esterni con informazioni sulla portata e la forma dell'attività, le qualifiche professionali e di formazione degli adulti nonché la durata del rapporto di lavoro	Rappresentate in una forma idonea l'area di attività e le qualifiche acquisite di tutti i formatori e formatrici nonché accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento. Suddividete il personale di formazione continua impiegato in base alla portata del carico di lavoro, tenendo conto del limite stabilito di 150 ore di apprendimento a contatto all'anno. Le ore di apprendimento a contatto includono il tempo di apprendimento analogico e digitale, in cui formatori e formatrici nonché accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento accompagnano in modo sincrono le persone partecipanti nel loro apprendimento. Si prega di indicare anche le persone dotate di qualifiche per la formazione degli adulti che accompagneranno il personale (non ancora) qualificato per la formazione continua. Prendere visione delle seguenti spiegazioni per il requisito «Certificato FSEA o analogo».

Cosa significa «certificato FSEA o analogo»?

Formatori e formatrici nonché accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento con più di 150 ore di apprendimento a contatto all'anno devono essere in possesso di un Certificato FSEA di formatrice/formatore. Le ore di apprendimento a contatto comprendono le ore di apprendimento delle persone partecipanti che, nel corso di un evento in presenza o online sono accompagnati in modo diretto e sincrono da formatori e formatrici nonché da accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento. In particolare, durante la prima ricertificazione la qualifica specificata deve essere soddisfatta da almeno l'80 % del personale addetto alla formazione continua.

I formatori e le formatrici esperti possono soddisfare questo requisito se hanno frequentato una formazione initiale o continua analoga. Analogo significa comparabile:

- Nei corsi di formazione e formazione continua frequentati sono state acquisite competenze paragonabili a quelle del modulo «animazione di formazione» o il modulo «accompagnamento idividuale» del Certificato FSEA di formatice/formtore. I corsi di formazione iniziale o continua frequentati nel campo dell'istruzione devono riguardare almeno in misura rilevante l'apprendimento e l'insegnamento degli adulti.
- Le persone interessate devono aver maturato un'esperienza formativa di almeno 150 ore ripartite su almeno due anni.
- La durata della formazione iniziale/continua, ovvero le ore d'apprendimento dedicate, devono corrispondere a quelle necessarie per ottenere il certificato FSEA.

Potete fornire le informazioni pertinenti nel documento da presentare «Elenco di formatori e formatrici nonché accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento».

Come per tutti gli altri criteri, la conformità ai requisiti del criterio C1 è verificata da auditori e auditrici responsabili degli enti di certificazione.

Per dimostrare la comparabilità di una qualifica con il certificato SVEB di formatore/formatrice, la segreteria di eduQua mette a disposizione sul proprio sito web www.eduqua.ch un modulo di supporto

C2

CRITERIO C2: MISURE DI SVILUPPO E FORMAZIONE CONTINUA DEL PERSONALE

(eduQua:2012 Standard 14)

Fattore di riuscita

Sostenere formatori e formatrici come accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento

Obiettivi dei requisiti

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.

Indicazioni per la comprensione e l'integrazione del criterio

Il criterio C2 contiene le informazioni per le misure dell'organizzazione nell'area dello sviluppo e della formazione continua di formatori e formatrici nonché di accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento. È a un livello superiore dell'organizzazione.

Il criterio è strettamente correlato a molti altri criteri:

- A1 Contesto e strategia dell'istituto di formazione continua
  Questo criterio include considerazioni sul bisogno di personale di formazione continua.
- A3 Organizzazione
  I compiti e le funzioni di tutti i collaboratori e le collaboratrici devono essere definiti nelle descrizioni delle funzioni e dei ruoli, da cui possono essere derivati i requisiti per il personale.

Indicatori – come riconoscere la realizzazione dei requisiti?

- Realizzazione pratica
  - Nell'istituto di formazione continua le esigenze di formazione continua individuali di formatori e formatrici nonché di accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento interni ed esterni sono rilevati tramite l'impiego di strumenti adeguati.
  - Il bisogno riconosciuto di formazione continua è accolto con misure adeguate e ampiamente soddisfatto.
- Integrazione istituzionale e culturale
  - L'istituto di formazione continua offre regolarmente moduli per uno scambio mirato di esperienze e conoscenze.
  - Formatori e formatrici nonché accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento sono coinvolti nella pianificazione e progettazione di misure di sviluppo.
- Effetto
  - Sulla base delle misure di sviluppo, formatori e formatrici

nonché accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento possono ampliare in modo comprensibile le proprie capacità didattiche e personali e organizzare in modo consapevole e sicuro il proprio operato in specifiche situazioni di apprendimento.

Documenti probatori richiesti e informazioni sulla documentazione

DOCUMENTO PROBATORIO RICHIESTO	INDICAZIONE
Concetto di formazione e formazione continua interna o pianificazione specifica di formazione continua o moduli di scambio per il personale	Illustrate il modo in cui il vostro istituto di formazione continua supporta il personale di formazione continua nelle aree tecniche, didattiche e personali. Come documento da presentare, fornite un concetto interno di formazione e formazione continua. Descrive la forma in cui la formazione continua viene effettuata, ad esempio per quanto riguarda gli obiettivi, la pianificazione, i moduli, la condivisione dei costi, lo scambio/utilizzo di nuove conoscenze all'interno del team. Invece di un concetto di formazione e formazione continua, potete illustrare, sulla base di una pianificazione specifica della formazione continua interna per un determinato periodo di tempo, il modo in cui soddisfate il criterio C2. In una pianificazione specifica appare evidente quali offerte e moduli di scambio e per quali gruppi target sono stati programmati. Tali moduli possono essere: – eventi di formazione continua interni con formatori e formatrici nonché accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento interni ed esterni; – intervisioni; – supervisioni; – consultazioni collegiali; – eventi in team con contenuti di formazione continua; ecc.
Elenco dei corsi di formazione continua interni ed esterni, specifici per materia e relativi alla formazione degli adulti, frequentati da formatori e formatrici nonché da accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento negli ultimi 12 mesi	Nell'elenco indicate chi, quando e a quale(i) corso(i) di formazione continua interno(i) ed esterno(i) ha partecipato. Esterno significa al di fuori del proprio istituto di formazione continua. Gli eventi devono essere direttamente correlati all'attività di formazione continua: – corsi specifici per materia; – corsi di formazione continua metodici e didattici; – corsi di consulenza e comunicazione; – partecipazione a congressi, meeting, conferenze specialistiche; – gruppi di super o di intervisione; ecc. Il periodo copre gli ultimi 12 mesi.

Procedure o strumenti definiti per rilevare il bisogno e le esigenze di formazione continua del personale

Illustrate con quali strumenti vengono rilevate il bisogno istituzionale e le esigenze di collaboratori e collaboratrici con riferimento al perfezionamento. Ciò può avvenire per mezzo di procedure strutturate (questionari, consultazioni, moderazioni, raccolta di argomenti in team ecc.) o nell'ambito di colloqui con collaboratori e collaboratrici (concetti per il colloquio, verbali). Deve essere evidente che avete pianificato e rilevato il bisogno e le esigenze in modo mirato.

Verbali delle attività interne di supporto e moduli di scambio

Con programmi selezionati o verbali di eventi specifici, mostrate che i moduli di scambio interni e le attività di supporto hanno avuto luogo, quali argomenti erano importanti e quali conclusioni sono state tratte. Esempi di moduli di scambio:

– conferenze didattiche/riunioni per offerta;
– intervisioni;
– supervisioni;
– consulenza collegiale;
– corsi di formazione continua interni.

Le attività di supporto interno possono includere visite, accompagnamenti o visite di osservazione di formatori e formatrici nonché di accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento nelle vostre offerte di apprendimento.

Esempi per il documento probatorio richiesto:

– sintesi delle tematiche dall'intervisione;
– descrizione dei moduli «Consulenza collegiale» o «Intervisione»;
– verbale di una visita d'osservazione.

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

D1

CRITERIO D1: SVILUPPO E ORIENTAMENTO DELLE OFFERTE DI FORMAZIONE CONTINUA

(eduQua:2012 Standard 1, 2)

Fattore di riuscita
Raccogliere il bisogno e le esigenze di formazione continua, definire l'orientamento

Obiettivi del criterio
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.

Indicazioni per la comprensione e l'integrazione del criterio
I requisiti del criterio D1 sono a livello concettuale: un'offerta di formazione continua è sviluppata, posizionata e motivata e l'orientamento è determinato.

Il criterio è strettamente correlato a molti altri criteri:

- D2 Concetto didattico delle offerte di formazione continua
  In base all'orientamento definito, ovvero la determinazione dei gruppi target e delle competenze o degli obiettivi desiderati dell'offerta di formazione continua (D1), la struttura e la realizzazione didattica appropriati possono essere sviluppati nel concetto didattico (D2). I vari elementi sono solitamente registrati in un concetto di formazione.
- E1 Informazione
  L'orientamento delle offerte di formazione continua è illustrato nella descrizione, che assume la forma di pubblicazione dei corsi e altri moduli informativi, accessibili al pubblico.
- E2 Selezione delle persone partecipanti
  I requisiti specificati e la selezione delle persone partecipanti sono caratteristiche essenziali che mostrano l'orientamento dell'offerta di formazione continua.

Indicatori – come riconoscere la realizzazione dei requisiti?

- Realizzazione pratica
  L'istituto sviluppa le proprie offerte di formazione continua

sulla base di dati specifici provenienti da analisi ambientali e/o di mercato.

– Integrazione istituzionale e culturale
  Nell'istituto di formazione continua avviene uno scambio regolare con persone interne ed esterne sull'attuale bisogno di formazione continua dei gruppi target.
– Effetto
  Le competenze desiderate e l'obiettivo generale delle offerte di formazione continua si basano in modo comprensibile sull'analisi dei bisogni.

Documenti probatori richiesti e informazioni sulla documentazione

DOCUMENTO PROBATORIO RICHIESTO	INDICAZIONE
Concetti delle offerte di formazione continua	Utilizzando esempi specifici, illustrate le direttive concettuali in base alle quali dovrebbe essere svolta l'offerta di formazione continua. Gli elementi di un concetto possono essere i seguenti aspetti: – presentazione della situazione iniziale o dell'incarico; – condizioni quadro e specifiche (contesto); – analisi del contesto di mercato; – analisi dei bisogni e delle esigenze delle persone partecipanti; – obiettivo globale dell'offerta di formazione continua; – profilo di competenze e risorse; – concezione didattica con motivazione e riferimento all'area disciplinare o al campo professionale; – considerazione sul trasferimento e sulla valutazione dei risultati di apprendimento; – indicazioni sul calcolo dei costi dell'offerta di formazione; – posizionamento e comunicazione dell'offerta di formazione continua; – relazione con i sistemi di gestione della qualità e le misure di qualità dell'istituto di formazione continua. Questo elenco non è esaustivo. Non deve essere documentato in tutti i punti.
Procedura o strumenti per individuare i bisogni e le esigenze dei gruppi target	Illustrate il modo in cui avete determinato i bisogni e le esigenze dei gruppi target per una specifica offerta di formazione continua e il modo in cui tenete conto dei risultati dell'analisi nel concetto dell'offerta. Descrivete i seguenti elementi: – procedura per l'acquisizione dei bisogni e delle esigenze; – strumenti utilizzati; – risultati e conoscenze; – conclusioni per la concezione dell'offerta.

ALTRI DOCUMENTI POSSIBILI

Modello di competenze e risorse o direttive istituzionali su competenze o obiettivi
Con questo documento probatorio illustrate quali direttive esistono per la definizione di competenze e obiettivi presso il vostro istituto di formazione continua o secondo quale modello definite e strutturate le competenze e gli obiettivi di un'offerta. Esempi di modelli:
– competenze e risorse (CoRi);
– competenza nell'azione (Modello CA);
– Triplex.

Esempio di un profilo di competenze e risorse
Utilizzando un esempio, illustrate il modo in cui allineate le offerte di formazione continua nel vostro istituto con le competenze e le risorse da raggiungere. Questo può essere fatto attraverso la presentazione delle competenze da raggiungere e delle risorse nel senso di conoscenze, abilità e capacità in una determinata offerta di formazione continua.

D2

CRITERIO D2: CONCETTO DIDATTICO DELLE OFFERTE DI FORMAZIONE CONTINUA

(eduQua:2012 Standard 3, 4)

Fattore di riuscita

Concepire la struttura e le modalità di apprendimento delle offerte in maniera didattica

Obiettivi del criterio

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.

Indicazioni per la comprensione e l'integrazione del criterio

In questo criterio sono formulate le direttive essenziali per l'elaborazione della progettazione didattica delle offerte di formazione continua.

Il criterio è strettamente correlato a molti altri criteri:

- D1 Sviluppo e orientamento delle offerte di formazione continua
  Le decisioni concettuali sui gruppi target, la forma e l'orientamento (D1) costituiscono la base per il concetto didattico dell'offerta di formazione continua.
- F1 Infrastruttura e ambiente di apprendimento.
  L'ambiente in cui avviene l'apprendimento può cambiare. Una caratteristica essenziale della concezione didattica di un'offerta di formazione continua è tenere conto dell'infrastruttura di apprendimento nonché determinare un ambiente di apprendimento favorevole.
- G1 Pianificazione di unità e situazioni di apprendimento
  La concezione didattica (D2) riguarda le direttive concettuali di base per la progettazione didattica dell'offerta di formazione continua. Queste possono essere presentate sotto forma di progettazione d'insieme o di una macro-progettazione. Il criterio G1 Pianificazione di unità e situazioni di apprendimento si riferisce al livello della realizzazione. Sulla base delle direttive concettuali,

viene creata una pianificazione dettagliata per le singole parti dell'offerta di formazione continua.

Indicatori – come riconoscere la realizzazione dei requisiti?

- Realizzazione pratica
  I moduli di apprendimento definiti, le modalità di apprendimento e le forme di verifica nei concetti di formazione continua si basano in modo comprensibile sulle linee guida andragogiche dell'istituto di formazione continua.
- Integrazione istituzionale e culturale
  Le direttive concettuali per la progettazione didattica delle offerte di formazione continua sono regolarmente verificate e perfezionate.
- Effetto
  Sulla base della valutazione periodica della concezione didattica delle offerte di formazione continua, risulta evidente se i moduli di apprendimento, le modalità di apprendimento e le forme di verifica selezionati sono più o meno adatti a sviluppare le competenze desiderate. Tutti gli adeguamenti concettuali necessari vengono apportati.

Documenti probatori richiesti e informazioni sulla documentazione

DOCUMENTO PROBATORIO RICHIESTO	INDICAZIONE
Concetti di offerte di formazione continua	Inoltrate concetti di offerte di formazione continua e quindi dimostrate che li basate su documenti di base, chiarificatori e vincolanti. Come parte del concetto di formazione continua, illustrate le direttive concettuali per la progettazione didattica dell'offerta. Nella concezione didattica sono essenzialmente definiti e motivati i seguenti elementi: – panoramica della struttura e dei moduli di apprendimento o macro pianificazione dell'offerta; – selezione dei contenuti di apprendimento; – modalità e disposizioni di apprendimento essenziali; – forme di valutazione formative e/o sommative dei progressi di apprendimento; – idea didattica di base per la progettazione. Le direttive a livello di concetto lasciano spazio per una pianificazione dettagliata e realizzazione delle unità di apprendimento che fanno parte dell'offerta di formazione continua.
Linee guida didattiche specifiche per i moduli di apprendimento e le modalità di apprendimento in alcune aree dell'offerta	Con questo documento da presentare, documentate linee guida specifiche per la progettazione didattica e in particolare per la selezione dei moduli di apprendimento appropriati, delle modalità di apprendimento e dei materiali didattici in un'area specifica del vostro istituto di formazione continua. Motivate, ad esempio con considerazioni didattiche sulla materia, la misura in cui i moduli di apprendimento e le forme di apprendimento sono particolarmente adatti e appropriati per il raggiungimento delle competenze e degli obiettivi o per l'elaborazione dei contenuti in questa offerta o area. Nelle linee guida potete anche presentare i punti chiave relativi alla forma e l'utilizzo di opportune modalità didattiche.

Linee guida per le forme di valutazione dei risultati di apprendimento o concetto di esame
Descrivete quali direttive sono valide nel vostro istituto di formazione continua per i moduli di valutazione formativa e sommativa dei progressi di apprendimento, ad esempio in una determinata gamma di offerte.

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

E1

CRITERIO E1: INFORMAZIONE

(eduQua:2012 Standard 6 e 7)

Fattore di riuscita

Informare la clientela in modo trasparente

Obiettivi del criterio

Una presentazione trasparente delle offerte di formazione continua, delle tariffe dei corsi, delle modalità di pagamento e delle condizioni contrattuali crea sicurezza e fiducia.

Indicazioni per la comprensione e l'integrazione del criterio

I requisiti del criterio E1 promuovono la trasparenza delle offerte, delle condizioni commerciali e delle responsabilità nei confronti della clientela. Questi hanno l'opportunità di chiarire le domande e ottenere le basi per la loro pianificazione.

Il criterio è strettamente correlato ad altri criteri:

- A2 Principi guida dell'istituto e linee guida andragogiche
  I principi guida dell'istituto di formazione continua creano chiarezza sul suo orientamento interno ed esterno e sulla sua percezione di sé. L'istituto di formazione continua lo comunica internamente e agli stakeholder.
- E2 Selezione delle persone partecipanti
  Tutte le parti interessate ricevono informazioni chiare, univoche

e complete sul gruppo target, l'orientamento, i requisiti, i servizi di consulenza, le modalità per affrontare le esigenze individuali, gli obiettivi di apprendimento e le offerte.

Indicatori – come riconoscere la realizzazione dei requisiti?

- Realizzazione pratica
  Offerte di formazione continua, termini e condizioni generali e specifici e informazioni sul gruppo target, orientamento, requisiti, servizi di consulenza e altre informazioni rilevanti per l'offerta sono accessibili facilmente e in modo trasparente su diversi canali di informazione adeguati.
- Integrazione istituzionale e culturale
  Le informazioni sulle offerte di formazione continua e la pubblicità si basano su documenti di livello superiore quali ad esempio i principi guida, il concetto di formazione.
  Esiste una procedura fissa che definisce i contenuti e i canali delle informazioni.
- Efficacia
  Le persone partecipanti valutano le informazioni fornite dall'istituto di formazione continua come trasparenti e complete.
  Si verificano poche interruzioni a causa di insoddisfazione relativamente alle informazioni.

Documenti probatori richiesti e informazioni sulla documentazione

DOCUMENTO PROBATORIO RICHIESTO	INDICAZIONE
Panoramica delle offerte presso l'istituto di formazione continua	Presentate le offerte di formazione continua in modo chiaro e trasparente.
Esempi di pubblicazione dei corsi di formazione continua	Presentate alcuni esempi di pubblicazione dei corsi di formazione continua. Tali pubblicazioni descrivono in modo trasparente il contenuto e le forme delle offerte nonché le relative condizioni contrattuali.
Condizioni generali di contratto	Presentate i termini e le condizioni generali, che regolano tutti i requisiti, le specifiche e gli accordi importanti tra il vostro istituto di formazione continua e la clientela.
Descrizione del processo di registrazione per le offerte legate al diploma	Per le offerte selezionate, mostrate il funzionamento del processo di registrazione. Il processo di registrazione, soprattutto per le offerte legate ad un diploma, è legato ai prerequisiti nonché alla conclusione del contratto ed è quindi molto importante.

ALTRI DOCUMENTI POSSIBILI

Principi guida dell'istituto e descrizione delle linee guida andragogiche
Con l'ausilio dei principi guida, mostrate come si posiziona l'istituto di formazione continua e quali valori e idee persegue. Le pubblicazioni dei corsi sono in linea con i principi guida e le linee guida andragogiche.

E2

CRITERIO E2: SELEZIONE DELLE PERSONE PARTECIPANTI

(eduQua:2012 Standard 8)

Fattore di riuscita

Verificare l'idoneità dei prerequisiti delle persone partecipanti alle offerte di formazione continua

Obiettivi del criterio

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.

Indicazioni per la comprensione e l'integrazione del criterio

I requisiti del criterio E2 includono, da un lato, elevate esigenze di comunicazione delle offerte e delle relative direttive. D'altra parte, sottolineano che le offerte di formazione continua sono orientate alle persone partecipanti.

Il criterio è strettamente correlato a molti altri criteri:

- A2 Principi guida dell'istituto e linee guida andragogiche
  I principi guida dell'istituto di formazione continua creano una comprensione del suo orientamento e della percezione di sé. L'istituto di formazione continua lo comunica all'interno e all'esterno. Le idee guida andragogiche sono significative per il pubblico destinatario.
- E1 Informazione
  La comunicazione delle offerte di formazione continua e le condizioni generali influenzano le future persone partecipanti nella loro decisione a favore o contro un'offerta. Tanto più complete sono le informazioni, quanto più chiara è l'immagine che le parti interessate possono ottenere da un'offerta di formazione continua. Grazie a condizioni trasparenti, le persone partecipanti e gli istituti possono riconoscere una corrispondenza reciproca.

Indicatori – come riconoscere la realizzazione dei requisiti?

- Realizzazione pratica
  - Le persone partecipanti corrispondono in gran parte al gruppo target delle offerte di formazione continua.
  - Nelle pubblicazioni dei corsi per offerte di formazione continua, sono presentati in modo chiaro, inequivocabile e comprensibile quali requisiti devono soddisfare le persone partecipanti.
- Integrazione istituzionale e culturale
  - I servizi di consulenza offerti dall'istituto di formazione continua sono orientati a suggerire alle future persone

partecipanti di un istituto di formazione continua una formazione continua ottimale e adeguata.
  - Ove possibile, sono disponibili registrazioni «sur dossier», per le quali ci sono condizioni chiare e trasparenti.
- Efficacia
  - Il tasso di abbandono per mancanza di compatibilità è basso.

Documenti probatori richiesti e informazioni sulla documentazione

DOCUMENTO PROBATORIO RICHIESTO	INDICAZIONE
Profilo della clientela dell'istituto di formazione continua o per area di offerta	Mostrate quali persone appartengono ai vostri gruppi target, di quali caratteristiche tipiche dispongono e quali requisiti devono soddisfare affinché possano utilizzare in modo significativo le vostre offerte di formazione continua.
Concetti per le offerte di formazione continua	Nei concetti per le offerte di formazione continua è descritto il gruppo target. Facendo degli esempi, illustrate quale gruppo target si rivolge a quale offerta di formazione continua.
Documentazione delle procedure di selezione utilizzate e delle forme di classificazione	Mostrate quali procedure svolgete per la selezione delle persone partecipanti e quali criteri sono inclusi per qualsiasi classificazione.

ALTRI DOCUMENTI POSSIBILI

Linee guida per la consulenza alle parti interessate
Documentano le linee guida o standard per la consulenza delle persone interessate, ad esempio in un'offerta specifica, e descrivono le vostre considerazioni per consulenze di successo sulla selezione e l'uso di offerte adeguate.

Pubblicazione dei corsi
Le pubblicazioni dei corsi mostrano in modo chiaro, inequivocabile e comprensibile cosa ci si aspetta dalle persone partecipanti e di quali servizi di formazione possono usufruire.

PRINCIPIO F: INFRASTRUTTURA E AMBIENTE DI APPRENDIMENTO

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

F1

CRITERIO F1: INFRASTRUTTURA E AMBIENTE DI APPRENDIMENTO

(eduQua 2012: Standard 20)

Fattore di riuscita
Mettere a disposizione l'infrastruttura adeguata e rendere l'ambiente di apprendimento favorevole

Obiettivi del criterio
L'infrastruttura e l'ambiente di apprendimento supportano il processo di apprendimento e il successo della formazione continua.

Indicazioni per la comprensione e l'integrazione del criterio
Il criterio F1 è centrale per la progettazione e la realizzazione di misure di formazione continua.

Il criterio è strettamente correlato a molti altri criteri:

- D2 Concezione didattica delle offerte di formazione continua
  L'infrastruttura e l'ambiente di apprendimento forniscono un quadro per la concezione didattica di offerte di formazione continua. Tanto più l'infrastruttura di apprendimento può essere utilizzata e l'ambiente di apprendimento può essere progettato, quanto più ci sono possibilità nella concezione didattica di offerte di formazione continua.
- G1 Pianificazione di unità e situazioni di apprendimento
  La pianificazione di unità e situazioni di apprendimento include anche l'infrastruttura esistente. La stessa deve essere inclusa nella pianificazione e resa disponibile in tempo utile.
- G2 Realizzazione metodica di unità di apprendimento
  L'infrastruttura di apprendimento esistente e l'ambiente di apprendimento influenzano l'uso dei media e la scelta dei metodi. Un'infrastruttura di apprendimento adeguata è particolarmente importante per le modalità di apprendimento basate sulla tecnologia.

Indicatori – come riconoscere la realizzazione dei requisiti?

- Realizzazione pratica
  - L'infrastruttura di apprendimento esistente può essere utilizzata per i processi di apprendimento e la progettazione di un ambiente di apprendimento efficace.
  - L'infrastruttura di apprendimento esistente soddisfa i requisiti specifici nonché i requisiti legali per la sicurezza e la tutela della salute.
- Integrazione istituzionale e culturale.
  - L'infrastruttura e l'ambiente di apprendimento soddisfano le esigenze di formatori e formatrici, che vengono regolarmente sottoposti a verifica.
- Efficacia
  - L'infrastruttura e l'ambiente di apprendimento contribuiscono al successo nell'apprendimento e alla soddisfazione delle persone partecipanti.
  - Le formatrici e i formatori nonché le accompagnatrici e gli accompagnatori nell'apprendimento sono soddisfatti delle possibilità infrastrutturali e le utilizzano attivamente per progettare l'ambiente e i processi di apprendimento.
  - L'infrastruttura di apprendimento utilizzata è mantenuta e operativa.

Documenti probatori richiesti e informazioni sulla documentazione

DOCUMENTO PROBATORIO RICHIESTO	INDICAZIONE
Direttive per aule e spazi di apprendimento nonché infrastruttura di apprendimento	Descrivete i requisiti generali che devono soddisfare le aule e gli spazi di apprendimento fisiche o analogiche e digitali, nonché l'infrastruttura di apprendimento.
Concetti di formazione continua	Indicate nei concetti di formazione continua quali requisiti di infrastruttura esistono nella rispettiva offerta e il modo in cui l'infrastruttura viene utilizzata per la realizzazione di ambienti di apprendimento.
Disposizione di sicurezza	Mostrate il modo in cui garantite la sicurezza delle persone partecipanti e le formatrici e i formatori nonché dell'infrastruttura e come rispettate le disposizioni di sicurezza.

ALTRI DOCUMENTI POSSIBILI

Linee guida specifiche sulla selezione e l'uso di ambienti di apprendimento basati sulla tecnologia
Presentate le linee guida che regolano la selezione e l'uso di ausili e strumenti di formazione basati sulla tecnologia.

PRINCIPIO 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

G1

CRITERIO G1: PIANIFICARE UNITÀ E SITUAZIONI DI APPRENDIMENTO

(eduQua:2012 Standard 9)

Fattore di riuscita
Pianificare i processi di apprendimento in maniera didattica

Obiettivi del criterio
La pianificazione delle unità e situazioni di apprendimento avviene in base a criteri didattici definiti e consente processi di apprendimento efficaci e orientati alle persone partecipanti.

Indicazioni per la comprensione e l'integrazione del criterio
I requisiti del criterio G1 prevedono che le unità di apprendimento e le situazioni di apprendimento siano pianificate e che considerazioni e orientamenti didattici confluiscano nella pianificazione.

Il criterio è strettamente correlato ai seguenti criteri:

- G2 Realizzazione metodica di unità di apprendimento
  La pianificazione di unità e di situazioni di apprendimento è necessariamente associata a un uso ben ponderato di metodi e media adatti agli adulti che siano efficaci nell'apprendimento, adattati al contenuto dell'apprendimento e alle competenze da raggiungere.
- D2 Concezione didattica delle offerte di formazione continua
  La concezione didattica (D2) si occupa di direttive concettuali di base per la progettazione didattica dell'offerta di formazione continua. Queste possono essere presentate sotto forma di una pianificazione d'insieme o di una macro-pianificazione. Il criterio G1 Pianificazione delle unità e delle situazioni di apprendimento si riferisce al livello di realizzazione. Sulla base delle specifiche concettuali, viene creata una pianificazione dettagliata per le singole parti dell'offerta di formazione continua.
- F1 Infrastruttura e ambiente di apprendimento.
  L'ambiente in cui avviene l'apprendimento può cambiare. Una caratteristica essenziale della pianificazione delle unità e delle

situazioni di apprendimento è tenere conto dell'infrastruttura e dell'ambiente di apprendimento.

Indicatori – come riconoscere la realizzazione dei requisiti?

- Realizzazione pratica
  - Le unità e le situazioni di apprendimento sono pianificate in modo comprensibile.
  - La pianificazione prevede processi di apprendimento orientati alle persone partecipanti.
- Integrazione istituzionale e culturale
  - La progettazione delle unità e delle situazioni di apprendimento tiene conto delle direttive didattiche e dei principi dell'istituto.
- Efficacia
  - Le unità e le situazioni di apprendimento sono pianificate nella pratica secondo criteri didattici definiti.

Documenti probatori richiesti e informazioni sulla documentazione

DOCUMENTO PROBATORIO RICHIESTO	INDICAZIONE
Esempi di pianificazione di unità e situazioni di apprendimento	Presentate diversi documenti di pianificazione che mostrano come devono essere svolte le unità e le situazioni di apprendimento. Questo mostra il modo in cui vengono realizzate le direttive didattiche. I documenti per la pianificazione dettagliata possono comprendere unità di apprendimento singole o multiple.
Linee guida didattiche per gli strumenti di progettazione	Documentate le direttive, le linee guida e i modelli del vostro istituto per la pianificazione didattica dettagliata e la realizzazione di sequenze di formazione continua o unità di apprendimento.

G2

CRITERIO G2: IMPLEMENTAZIONE METODOLOGICA DI UNITÀ DI APPRENDIMENTO

(eduQua:2012 Standard 10, 11 e 12)

Fattore di riuscita

Progettare e realizzare le situazioni di apprendimento efficaci

Obiettivi del criterio

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 apprendimento sono orientate alle risorse, promuovono processi d'apprendimento individuali e collaborativi e supportano il trasferimento nel quotidiano.

Indicazioni per la comprensione e l'integrazione del criterio

I requisiti del criterio G2 sono a livello di formazione pratica: nelle

sequenze di formazione, vengono utilizzati metodi e media specifici in modo orientato al processo di apprendimento ed efficace nell'apprendimento.

Il criterio è strettamente correlato a molti altri criteri:

- G1 Pianificazione di unità e situazioni di apprendimento
  La pianificazione delle unità e delle situazioni di apprendimento è necessariamente associata a un uso ben ponderato di metodi e media adatti agli adulti che siano efficaci nell'apprendimento, adattati al contenuto dell'apprendimento o alle competenze da raggiungere.
- F1 Infrastruttura e ambiente di apprendimento
  L'ambiente in cui avviene l'apprendimento può cambiare. I metodi e i media utilizzati spesso dipendono dall'infrastruttura esistente e dall'ambiente di apprendimento.

Indicatori – come riconoscere la realizzazione dei requisiti?

- Realizzazione pratica
  - Le persone partecipanti utilizzano i metodi di apprendimento applicati per un apprendimento indipendente, attivo e differenziato.
- Integrazione istituzionale e culturale
  - I metodi di apprendimento, i media e i materiali di apprendimento utilizzati soddisfano i requisiti dell'istituto in materia di didattica e trasferimento nella pratica.
- Efficacia
  - I metodi di apprendimento, i media e i materiali di apprendimento utilizzati sono orientati alle esigenze delle persone partecipanti e supportano il trasferimento dalla pratica e nella pratica.

Documenti probatori richiesti e informazioni sulla documentazione

DOCUMENTO PROBATORIO RICHIESTO	INDICAZIONE
Esempi di forme e metodi specifici di apprendimento, compiti di autoapprendimento, mezzi di apprendimento e metodi per il trasferimento dell'apprendimento e la verifica del successo nell'apprendimento	Utilizzando esempi specifici della formazione pratica, illustrate il modo in cui i metodi, i mezzi e i materiali di apprendimento nel vostro istituto di formazione continua promuovono l'apprendimento congiunto, indipendente e differenziato, nonché il trasferimento dalla pratica e alla pratica. Presentano metodi e strumenti con cui verificare il successo dell'apprendimento.
Linee guida per lo sviluppo e l'uso di media basati sulla tecnologia	Mostrate il modo in cui vengono sviluppati i media basati sulla tecnologia nel vostro istituto di formazione continua e come vengono utilizzati efficacemente nell'apprendimento. Possibili aspetti possono essere considerazioni su contesti sincroni e asincroni, flessibili e concordati, nonché forme di comunicazione in forme di apprendimento supportate digitalmente. Descrivete inoltre il modo in cui proteggete le risorse umane e tecnologiche nell'istituto di formazione continua e il modo in cui le persone partecipanti vengono introdotte ai metodi e ai media basati sulla tecnologia.

Pianificazione di sequenze di formazione continua e situazioni di apprendimento
Presentate documenti di pianificazione che mostrano quali media e materiali didattici vengono utilizzati nelle unità di apprendimento e nelle situazioni di apprendimento.

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

H1 CRITERIO H1: VALUTAZIONE DELLE OFFERTE DI FORMAZIONE CONTINUA

(eduQua:2012 Standard 5)

Fattore di riuscita
Valutare e sviluppare ulteriormente le offerte

Scopo del criterio
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.

Indicazioni per la comprensione e l'integrazione del criterio
I requisiti del criterio H1 risiedono nella dimostrazione di un perfezionamento costante e sistematico delle offerte di formazione continua. L'obiettivo della valutazione è un miglioramento continuo della qualità in termini di obiettivi istituzionali e linee guida andragogiche dell'istituto di formazione continua. È possibile stabilire delle priorità per un periodo di valutazione.

Il criterio è strettamente correlato a molti altri criteri:

- A2 Principi guida e linee guida andragogiche
  La valutazione delle offerte di formazione continua si basa sui

valori definiti e sulle linee guida dell'istituto di formazione continua.

- A4 Gestione e controllo delle attività imprenditoriali
  I risultati della valutazione delle offerte di formazione continua confluiscono nell'autovalutazione e nella verifica delle prestazioni dell'istituto di formazione continua. Al contrario, i risultati del controllo delle attività devono essere presi in considerazione nella valutazione.
- B1 Sistema di gestione della qualità
  La valutazione delle offerte di formazione continua è un elemento fondamentale del sistema di gestione della qualità dell'istituto di formazione continua. La valutazione verifica la realizzazione degli obiettivi di qualità nelle offerte di formazione continua.
- D1 e D2 Sviluppo e orientamento delle offerte di formazione continua
  L'ulteriore sviluppo concettuale delle offerte si basa essenzialmente sui risultati della valutazione periodica dell'attuazione.
- H2 Feedback per formatori e formatrici nonché per accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento
  La valutazione aiuta formatori e formatrici nonché accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento a riflettere sul proprio lavoro e a vivere una cultura del feedback costruttivo. La valutazione e lo scambio si basano sul successo di apprendimento delle persone partecipanti.
- H3 Soddisfazione riguardo ai servizi istituzionali
  La valutazione delle offerte di formazione continua tiene conto dei servizi amministrativi e organizzativi importanti per il successo nell'apprendimento delle persone partecipanti.

Indicatori – come riconoscere la realizzazione dei requisiti?

- Realizzazione pratica
  - Osservazioni sistematiche, feedback e/o indici sul successo di apprendimento delle persone partecipanti e sulla qualità delle offerte di formazione continua sono disponibili presso le seguenti persone coinvolte:
    - persone partecipanti;
    - formatori e formatrici nonché accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento;
    - altre persone coinvolte nel successo dell'apprendimento, ad esempio i datori di lavoro delle persone partecipanti nonché i responsabili dell'offerta.
  - I risultati della valutazione sono preparati in una forma appropriata e sono disponibili per importanti gruppi di stakeholder.
- Integrazione istituzionale e culturale
  - Sono disponibili misure derivate dalle valutazioni che tengono conto dei valori e delle linee guida dell'istituto di formazione continua.
  - Il focus scelto, il momento e la periodicità delle valutazioni consentono uno sviluppo continuo e sistematico delle offerte

di formazione continua.

– Efficacia
  · I metodi e gli strumenti utilizzati sono progettati per registrare il successo dell'apprendimento e i fattori correlati.
  · Vengono utilizzati vari metodi di valutazione complementari (ad es. sondaggi delle persone partecipanti, osservazioni, discussioni di valutazione nonché la rilevazione di parametri chiave).
  · I risultati della valutazione mostrano che gli interessi e le esigenze dei gruppi target delle offerte di formazione continua sono stati per la maggior parte soddisfatti.

Documenti probatori richiesti e informazioni sulla documentazione

DOCUMENTO PROBATORIO RICHIESTO	INDICAZIONE
Presentazione dei metodi di valutazione e degli strumenti utilizzati per la verifica e lo sviluppo delle offerte di formazione continua	Dimostrate che esaminate e sviluppate regolarmente, continuamente e con mezzi adeguati le offerte di formazione continua. Mostrate quali metodi e strumenti è possibile utilizzare per acquisire una conoscenza completa della qualità delle offerte di formazione continua.
Documentazione di una valutazione effettuata con obiettivi, risultati e conclusioni	Utilizzando almeno un processo di valutazione documentato, mostrate il modo in cui procedete effettivamente per valutare un'offerta di formazione continua, quali risultati ottenete e il modo in cui li elaborate. Mostrate anche il modo in cui i risultati della valutazione sono resi disponibili in una forma adeguata alle persone coinvolte, ossia le persone partecipanti, i formatori e le formatrici, gli accompagnatori e le accompagnatrici nell'apprendimento nonché altri gruppi interessati, e quali conseguenze ne derivano per l'ulteriore sviluppo.

ALTRI DOCUMENTI POSSIBILI

Panoramica delle fonti di dati esistenti (ad es. statistiche delle persone partecipanti, tassi di successo)
Fornite una panoramica dei dati e delle informazioni che utilizzate per rivedere e sviluppare ulteriormente le offerte di formazione continua. Oltre alle fonti interne, includete anche i risultati degli audit e delle verifiche esterne.

Concetto di valutazione o concetto di qualità
Se esiste un concetto di qualità in cui sono descritti il sistema e la procedura per valutare le offerte di formazione continua, potete inviare questo. Lo stesso vale per un concetto di valutazione che documenta la procedura per lo sviluppo della qualità delle offerte di formazione continua.

H2

CRITERIO H2: FEEDBACK PER IL PERSONALE DI FORMAZIONE CONTINUA

(eduQua:2012 Standard 15)

Fattore di riuscita

Mantenere una cultura del feedback, migliorare i processi di apprendimento

Obiettivi del criterio

Le formatrici e i formatori nonchè le accompagnatrici e gli accompagnatori 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 le persone partecipanti, i formatori e le formatrici, gli accompagnatori e le accompagnatrici nell'apprendimento e i responsabili dell'offerta.

Indicazioni per la comprensione e l'integrazione del criterio

Le formatrici e i formatori nonchè le accompagnatrici e gli accompagnatori nell'apprendimento mantengono uno scambio costante con persone partecipanti e/o altri nell'apprendimento. Promuovono una cultura del feedback costruttivo che consente un perfezionamento delle offerte di formazione continua.

Il criterio è strettamente correlato a molti altri criteri:

- B1 Sistema di gestione della qualità
  La cura della cultura del feedback è un elemento fondamentale del sistema di gestione della qualità. Lo scambio continuo su questioni relative alla qualità delle offerte di formazione continua consente un miglioramento dei processi di apprendimento.
- H1 Valutazione delle offerte di formazione continua
  La cultura del feedback garantisce che i risultati della valutazione siano discussi con le persone coinvolte. Costituisce la base per la derivazione delle conseguenze orientate ai bisogni e alle esigenze per lo sviluppo della qualità delle offerte di formazione continua.
- H3 Soddisfazione riguardo ai servizi istituzionali
  La cultura del feedback garantisce l'ottimizzazione dei servizi amministrativi e organizzativi.

Indicatori – come riconoscere la realizzazione dei requisiti?

- Realizzazione pratica
  - Esistono descrizioni di processi o rapporti che descrivono o documentano lo scambio tra persone partecipanti e le formatrici e i formatori nonchè le accompagnatrici e gli accom pagnatori nell'apprendimento.
  - A livello di team, vengono documentate le visite di osservazione, i colloqui con collaboratrici e collaboratori nonché il

feedback collegiale.

- Integrazione istituzionale e culturale
  - Gli obiettivi e la procedura relativi ai feedback sono definiti e noti alle persone coinvolte.
  - I verbali e i risultati possono essere visualizzati dalle persone coinvolte.
- Efficacia
  - Le persone coinvolte nella realizzazione delle offerte di formazione continua conoscono i risultati chiave della valutazione e le conseguenze che ne derivano.
  - Le persone partecipanti alle offerte di formazione continua sono informate sui risultati della valutazione.

Documenti probatori richiesti e informazioni sulla documentazione

DOCUMENTO PROBATORIO RICHIESTO	INDICAZIONE
Esempio di valutazione di una lezione o di un processo di apprendimento con feedback a formatrici e formatori oppure a accompagnatrici e accompagnatori nell'apprendimento	Sulla base di un esempio, mostrate il modo in cui ottenete e strutturate feedback su un processo di apprendimento. Dimostrate il modo in cui coinvolgete le persone partecipanti e le altre persone coinvolte nella realizzazione dell'unità di apprendimento. Nello stesso tempo, focalizzate in particolare lo scambio dei risultati e delle conclusioni per i processi di apprendimento.
Strumenti di feedback utilizzati	Mostrate i metodi e gli strumenti che utilizzate per garantire che persone contribuenti e partecipanti si confrontino su questioni relative alla qualità delle offerte di apprendimento.
Elenco delle visite di osservazione per le unità di apprendimento nell'ultimo anno	Sulla base di un elenco, documentate le reciproche visite di osservazione tra formatrici e formatori o accompagnatrici e accompagnatori nell'apprendimento nonché le visite in unità di apprendimento da parte di responsabili dell'offerta e di superiore o superiori nel corso dell'ultimo anno.

ALTRI DOCUMENTI POSSIBILI

Concetto di valutazione o feedback
Se disponete di un concetto di valutazione o di qualità che definisce la procedura per valutare offerte di formazione continua e garantire una cultura del feedback continua, potete inoltrarlo.

H3

CRITERIO H3: SODDISFAZIONE CON I SERVIZI ISTITUZIONALI

(eduQua:2012 Standard 21)

Fattore di riuscita
Offrire servizi orientati alla clientela

Obiettivi del criterio
La qualità dei servizi dell'istituto relativi all'offerta di formazione continua viene continuamente valutata e migliorata.

Indicazioni per la comprensione e l'integrazione del criterio
I requisiti del criterio H3 risiedono nella dimostrazione di un costante rilevamento e valutazione dei servizi amministrativi e organizzativi che sono importanti per il successo di apprendimento delle persone partecipanti alle offerte di formazione continua. Ciò include la progettazione di sale e piattaforme, l'accesso alle informazioni e la gestione dei reclami.

Il criterio è strettamente correlato a molti altri criteri:

- B1 Sistema di gestione della qualità
  La valutazione delle offerte di formazione continua è un elemento fondamentale del sistema di gestione della qualità dell'istituto di formazione continua. Tramite la valutazione si verifica anche la soddisfazione delle persone partecipanti rispetto ai servizi organizzativi e amministrativi che sono importanti per il successo nell'apprendimento delle persone partecipanti.
- H1 Valutazione delle offerte di formazione continua
  Nel corso della valutazione delle offerte di formazione continua, vengono registrati e valutati, tra l'altro, i servizi organizzativi e amministrativi, che sono importanti per il successo di apprendimento delle persone partecipanti.

Indicatori – come riconoscere la realizzazione dei requisiti?

- Realizzazione pratica
  - Esistono rapporti di valutazione che documentano osservazioni, feedback e/o dati relativi ai servizi amministrativi e organizzativi.
  - I risultati sono elaborati in una forma appropriata e sono messi a disposizione per importanti gruppi di stakeholder.
- Integrazione istituzionale e culturale
  - I servizi amministrativi e organizzativi sono riesaminati.
  - Nei risultati sono visibili gli interessi e le esigenze delle persone partecipanti alle offerte di formazione continua.
- Efficacia
  - Gli strumenti utilizzati sono progettati per rilevare le esigenze delle persone partecipanti rispetto ai servizi amministrativi e organizzativi.
  - Le persone partecipanti conoscono la gestione dei reclami dell'istituto di formazione continua.
  - Feedback e reclami portano ad adeguamenti dei servizi amministrativi e organizzativi offerti.

Documenti probatori richiesti e informazioni sulla documentazione

DOCUMENTO PROBATORIO RICHIESTO	INDICAZIONE
Esempi di risultati di sondaggi sulla clientela e misure per lo sviluppo	In base a un esempio, mostrate il modo in cui migliorate la qualità dei servizi organizzativi e amministrativi. La base è costituita dai risultati dei sondaggi per la clientela e le misure da essi derivanti.
Strumenti di valutazione utilizzati	Mostrate quali strumenti utilizzate per svolgere e valutare i sondaggi per la clientela nonché garantire lo sviluppo della qualità dei servizi associati alle offerte di formazione continua.
Descrizione delle modalità di reclamo	Descrivete a quale ufficio competente la clientela può rivolgersi in caso di reclami e come vengono gestiti i reclami nell'istituto di formazione continua.

ALTRI DOCUMENTI POSSIBILI

Indagini e sviluppo della soddisfazione della clientela negli ultimi tre anni
Se disponete di dati che consentono dichiarazioni sullo sviluppo della soddisfazione della clientela negli ultimi 3 anni, potete inoltrare i risultati delle suddette analisi.

Guida al regolamento procedura di certificazione

Questa parte della guida contiene informazioni, spiegazioni e aiuti pratici per singoli capitoli del regolamento sulla procedura di certificazione.

Questi aiuti sono in continuo aggiornamento.

AL CAPITOLO 5 INVESTIMENTI E COSTI

5.1 SCELTA DELLA PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE E DELLA CATEGORIA DEGLI ISTITUTI

Esempio per il calcolo del numero di lezioni per persone partecipanti.*
Calcolo del numero di lezioni all'anno e offerta di formazione:

- le lezioni (ore di apprendimento) delle ore di apprendimento a contatto, fisicamente presente oppure online, contano al 100 %;
- anche le lezioni (ore di apprendimento) di autoapprendimento guidato e assegnato contano al 100 %;
- il tempo di autoapprendimento individuale, indicato nell'offerta formativa, viene conteggiato almeno al 50 %.

Calcolo delle lezioni per persone partecipanti per offerte di formazione all'anno:
somma delle lezioni, delle ore di apprendimento a contatto e del tempo di autoapprendimento guidato e assegnato nonché del tempo di autoapprendimento individuale (50 %) per il numero delle persone partecipanti per tutte le offerte.

Calcolo delle lezioni per persone partecipanti all'anno e assegnazione al processo di certificazione:

- somma delle lezioni per persone partecipanti per offerta di formazione;
- la media degli ultimi 3 anni viene calcolata come base per l'assegnazione delle lezioni per persone partecipanti alla procedura di certificazione A, B o C;
- se non sono disponibili dati relativi agli ultimi 3 anni, le lezioni per persone partecipanti dell'anno precedente o le lezioni per persone partecipanti stimate dell'anno in corso vengono utilizzate per l'assegnazione al processo di certificazione e verificate dopo un anno.

Esempio di calcolo

Anno/ Categoria	a Numero lezioni delle ore di apprendimento a contatto per offerta di formazione	b Numero lezioni di autoapprendimento guidato e assegnato (100 %)	c Numero lezioni di autoapprendimento individuale (almeno 50%)	d Numero delle persone partecipanti per offerta di formazione	Totale lezioni per persone partecipanti: colonna (a+b+c) x d per offerta di formazione	Totale lezioni per persone partecipanti all'anno per tutte le offerte di formazione
2018	Corso A: 60 Corso B: 90 Ciclo A: 1200 Ciclo B: 450	Corso A: 20 Corso B: 30 Ciclo A: 500 Ciclo B: 150	Corso A: (90) 45 Corso B: (50) 25 Ciclo A: (400) 200 Ciclo B: (300) 150	20 15 16 14	2500 2175 30 400 10 500	45 575
2019	Corso A: 60 Corso B: 90 Corso C: 45 Ciclo B: 450	Corso A: 20 Corso B: 30 Corso C: 10 Ciclo B: 150	Corso A: (90) 45 Corso B: (50) 25 Corso C: (20) 10 Ciclo B: (300) 150	19 14+12 (2x) 16 16	2375 3 770 1 040 12 000	19 185
2020	Corso A: 60 Corso B: 90 Corso C: 45 Ciclo A: 1200 Ciclo B: 450	Corso A: 20 Corso B: 30 Corso C: 10 Ciclo A: 500 Ciclo B: 150	Corso A: (90) 45 Corso B: (50) 25 Corso C: (20) 10 Ciclo A: (400) 200 Ciclo B: (300) 150	21 15 14 16 12	2625 2175 910 30 400 9 00	45 110
Media delle lezioni per le persone partecipanti negli ultimi 3 anni						**36 623** **Corrisponde alla procedura B**

* Una lezione corrisponde a un'ora, ovvero 60 minuti inclusa una pausa di 10 minuti.

AL CAPITOLO 6
LABEL DI QUALITÀ EDUQUA

6.1 UTILIZZO

L'uso del logo eduQua su documenti quali diplomi, certificati, attestati di partecipazione o simili può generare malintesi in merito all'ambito di validità della certificazione eduQua e non è pertanto consentito. Su questi documenti è possibile fare riferimento alla certificazione eduQua dell'istituzione senza l'uso del logo eduQua. Tuttavia, deve essere evidente che a essere certificata è l'istituzione e non la singola offerta formativa. A questo scopo gli enti di formazione sono tenuti a utilizzare la seguente dicitura: «L'istituzione XY è certificata eduQua».

Appendice

Modelli e moduli eduQua

I modelli e i moduli possono essere scaricati dal sito www.eduqua.ch.

Impressum
Questo testo è una traduzione basata su un documento originale in tedesco. Il testo originale tedesco è il riferimento vincolante.

Detentrice: Federazione svizzera per la formazione continua FSEA,
Hardstrasse 235, 8005 Zurigo, www.alice.ch
Redazione: Ueli Bürgi, Benjamin Moser e Gregor Thurnherr
Traduzioni: Clipper Übersetzungen AG, Zurigo, www.clipper.ch,
AHA Fachübersetzungsbüro, Wien, www.aha-translations.at
Concetto grafico e layout: Völlm + Walthert, Zurigo, www.v-w.design
Casa editrice: Edizione propria eduQua
Distribuzione: I documenti possono essere scaricati dal sito www.eduqua.ch

Segretariato eduQua, 1a edizione dicembre 2021
Versione rivista, febbraio 2026

SVEB
FSEA
Schweizerischer Verband für Weiterbildung
Fédération suisse pour la formation continue
Federazione svizzera per la formazione continua
Swiss Federation for Adult Learning