eduQua:2021

Norma di qualità

EDUQUA

Indice

Premessa al documento Norma di qualità eduQua: 2021 3

1 Introduzione e fondamenti 4

1.1 Orientamento e fondamenti concettuali 4
1.1.1 eduQua:2021 - il label svizzero di base destinato agli istituti di formazione continua 4
1.1.2 Ambito di focalizzazione di eduQua 5
1.1.3 Percezione della qualità 5
1.1.4 Sistema di gestione della qualità e ciclo di controllo della qualità 6
1.1.5 Orientamento di base nella formazione per gli adulti 8
1.2 Struttura della norma 10
1.2.1 Attribuzione dei criteri ai principi 11
1.2.2 I due cicli centrali di controllo della qualità nella norma eduQua:20211 14
1.2.3 Struttura dei criteri 16

2 Criteri e requisiti 17

2.1 Principio A: Direzione 17
Criterio A1: Contesto e obiettivi dell'istituto di formazione continua 17
Criterio A2: Principi guida dell'istituto e linee guida andragogiche 18
Criterio A3: Organizzazione 19
Criterio A4: Gestione e controllo delle attività imprenditoriali 20
Criterio A5: trattamento dei rischi e delle opportunità 22
Criterio A6: Gestione dei documenti e protezione dei dati 23
2.2 Principio B Gestione della qualità 24
Criterio B1: Sistema di gestione della qualità 24
2.3 Principio C: Personale di formazione continua 26
Criterio C1: Profili dei requisiti e delle qualifiche 26
Criterio C2: Misure di sviluppo e formazione continua del personale 27
2.4 Principio D: Concezione delle offerte di formazione continua 29
Criterio D1: Sviluppo e orientamento delle offerte di formazione continua 29
Criterio D2: Concetto didattico delle offerte di formazione continua 30
2.5 Prinzip E: Information 32
Criterio E1: Informazione 32
Criterio E2: Selezione delle persone partecipanti 34
2.6 Principio F: Infrastruttura e ambiente di apprendimento 35
Criterio F1: Infrastruttura e ambiente di apprendimento 35
2.7 Principio G: Realizzazione di misure di formazione continua 37
Criterio G1: Pianificare unità e situazioni di apprendimento 37
Criterio G2: Implementazione metodologica di unità di apprendimento 38
2.8 Principio H: Valutazione e sviluppo 40
Criterio H1: Valutazione delle offerte di formazione continua 40
Criterio H2: Feedback per il personale di formazione continua 41
Criterio H3: Soddisfazione con i servizi istituzionali 42

3 Appendice 44

3.1 Glossario 44
3.2 Permeabilità di eduQua:2021 rispetto ad altri marchi di qualitàv 55

Premessa al documento
Norma di qualità eduQua: 2021

Il presente documento illustra i contenuti della norma di qualità eduQua:2021. Le informazioni sul label di qualità eduQua sono suddivise in tre documenti:

NORMA DI QUALITÀ EDUQUA:2021
Nel documento vengono presentati i principi e i fondamenti della norma nel loro contesto e vengono descritti i requisiti di qualità essenziali e i documenti probatori richiesti per ogni criterio.

REGOLAMENTO DELLA PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE
Il documento presenta in dettaglio lo svolgimento e la procedura di certificazione. Descrive inoltre i vari attori, l'investimento e l'utilizzo del label.

GUIDA
Il documento raccoglie tutti gli elementi per facilitare la comprensione e l'implementazione dei requisiti di eduQua. In particolare, contiene indicatori ed esempi di Best Practice relativi ai criteri, nonché materiali, metodi e strumenti.

I documenti vincolanti relativi alla norma di qualità e alla procedura di certificazione vengono esaminati dal Servizio di accreditamento svizzero (SAS) e approvati dal comitato della Federazione svizzera per la formazione continua (FSEA).
La guida, con le spiegazioni relative ai singoli criteri e l'assistenza pratica per il controllo e l'implementazione della gestione della qualità, è costantemente aggiornata dal segretariato di eduQua.
I concetti di base della norma 2012 sono stati riformulati nella norma attuale:

- i criteri precedenti sono ora chiamati principi e sono stati modificati, passando da 6 a 8;
- i precedenti 22 standard sono stati ora rimpiazzati da 19 criteri.

Nella prima parte del presente documento sono riportate informazioni fondamentali sull'orientamento e sulla struttura della norma di qualità eduQua:2021.
Nella seconda parte sono elencati in dettaglio i 19 criteri della norma, attribuiti ai relativi 8 principi, unitamente ai requisiti e i documenti probatori richiesti.
L'appendice include il glossario dettagliato e informazioni sulla permeabilità con altri importanti label di qualità.

Ueli Bürgi e il team di autori

1 Introduzione e fondamenti

1.1 ORIENTAMENTO E FONDAMENTI CONCETTUALI

1.1.1 eduQua:2021 – il label svizzero di base destinato agli istituti di formazione continua

eduQua, per gli istituti di formazione continua in Svizzera, è il label di qualità più noto e diffuso. Il mercato della formazione continua conferma il valore di eduQua, il label è ben consolidato su tutto il territorio nazionale.

Attraverso la certificazione, gli istituti di formazione continua si impegnano a mantenere alta la qualità della loro offerta formativa, a valutarla e svilupparla ulteriormente. Il label eduQua mostra tale impegno.

eduQua è stato sviluppato nel 2000 su mandato della Segreteria di Stato dell'economia (Seco), dell'allora Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (UFFT), della Conferenza degli uffici di formazione professionale della Svizzera tedesca (DBK) e della Federazione svizzera per la formazione continua (FSEA). Dall'introduzione della certificazione eduQua, il segretariato eduQua si trova presso la FSEA. Dal 2018 la FSEA è l'unica detentrice del label di qualità.

La presente norma eduQua rivista persegue quattro obiettivi centrali:

1. allinearsi alle tendenze attuali e prevedibili nel campo della formazione continua;

2. sostenere lo sviluppo della qualità tra gli enti di formazione continua in modo ottimale;

3. tenere in considerazione le esigenze delle strutture di sostegno pubblico;

4. stabilire eduQua come la norma di riferimento per gli istituti di formazione continua in tutti i settori. I label specifici che definiscono i requisiti particolari per determinate offerte e settori si basano su di essa; le interfacce sono chiarite. In questo modo viene migliorata la permeabilità rispetto alle altre norme di formazione.

1.1.2 Ambito di focalizzazione di eduQua

La certificazione eduQua si rivolge a tutti gli istituti attivi nel campo della formazione continua o della formazione per gli adulti.

La formazione continua comprende tutte le forme strutturate di apprendimento per gli adulti. La formazione continua è, da un lato, la continuazione o la ripresa di un apprendimento organizzato dopo il completamento di una prima formazione presso una scuola superiore, una scuola professionale o un apprendistato, con l'obiettivo di rinnovare, approfondire e ampliare le conoscenze, le competenze e le abilità acquisite o di apprenderne di nuove. D'altro lato comprende anche le offerte di formazione continua personali, professionali e culturali, che svolgono un ruolo importante in tutte le fasi della vita e del lavoro degli adulti.

1.1.3 Percezione della qualità

La percezione della qualità alla base della norma eduQua:2021 è definita come segue:

Gli istituti di formazione continua che soddisfano i criteri di eduQua:

… si caratterizzano per la loro elevata consapevolezza della qualità, ancorata culturalmente e istituzionalmente, a livello di gestione e di implementazione;

… promuovono la riuscita di un apprendimento a lungo termine e un elevato livello di soddisfazione tra le persone partecipanti;

… nelle loro offerte di formazione continua tengono conto delle competenze o degli obiettivi attesi e delle esigenze del pubblico destinatario;

… garantiscono un'informazione trasparente alle persone in cerca di un corso e per i e le partecipanti al corso;

… fondano il loro sistema di gestione della qualità su un ciclo di controllo della qualità;

… formulano obiettivi e requisiti di qualità, valutandone la realizzazione e continuando a svilupparli costantemente;

… attuano una forte cultura della valutazione e del feedback;

… riconoscono gli sviluppi sociali e il contesto della politica della formazione e allineano di conseguenza i loro corsi di formazione continua;

… garantiscono il successo economico delle offerte di formazione continua e, in qualità di istituto, gestiscono i rischi in modo responsabile.

1.1.4 Sistema di gestione della qualità e ciclo di controllo della qualità

Di seguito vengono presentati gli approcci fondamentali relativi al sistema di gestione della qualità (SGQ) nella norma eduQua:2021.

Premesse di base

- Le direttive per il sistema di gestione della qualità si basano sul quadro di riferimento per la qualità nella formazione continua elencato nella sezione precedente.
  Nella sua attuazione, ogni istituto di formazione continua formulerà il proprio concetto di qualità.
- La garanzia della qualità e lo sviluppo della qualità sono elementi essenziali e interdipendenti di un processo continuo che comprende sia attività ricorrenti che saltuarie.
- Lo sviluppo e la garanzia della qualità avvengono grazie ai cicli di controllo della qualità.
- In tempi di cambiamenti dinamici, gli istituti di formazione continua sviluppano sempre più spesso strutture imprenditoriali ibride: oltre a processi organizzativi stabili con processi definiti chiaramente per i diversi livelli aziendali, si creano forme organizzative agili con unità flessibili di reti e interdisciplinari, che si assumono molte responsabilità per le offerte o i compiti. Di conseguenza, anche le responsabilità e l'attenzione della gestione della qualità si espandono.
  L'obiettivo è quello di trovare un equilibrio adeguato tra stabilità e cambiamento.

Ciclo di controllo della qualità

Il ciclo di controllo della qualità costituisce la base del sistema di gestione della qualità ed è inteso come modello concettuale e d'azione fondamentale nello sviluppo e nella garanzia della qualità.

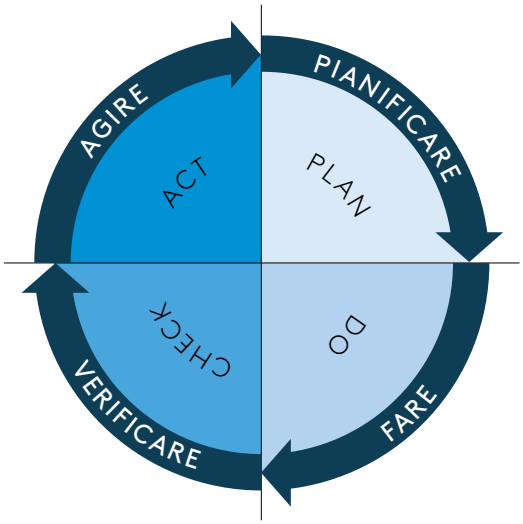

Fig. 1:
Ciclo PDCA secondo Deming come base del ciclo di controllo della qualità

Un ciclo di controllo della qualità è definito in base alla struttura organizzativa e si riferisce alla garanzia e al costante sviluppo della qualità a livello di sistema di gestione e di servizi di formazione continua. I cicli di gestione sono anche importanti per progetti concreti di qualità a tutti i livelli dell'istituto di formazione continua e delle relative offerte, in quanto vengono fissati obiettivi, implementati provvedimenti, verificati i risultati dai quali vengono poi stabilite misure correttive.

Autovalutazione e progetti di qualità
L'autovalutazione di tutti i criteri specificati da eduQua e i progetti di qualità definiti in modo indipendente sono strumenti centrali della gestione della qualità.

- L'autovalutazione come strumento di gestione copre tutti i settori della qualità, i criteri eduQua e verifica i requisiti autoimposti come pure gli standard da raggiungere.
- I progetti di qualità sono pianificati dall'istituto di formazione continua, con obiettivi di qualità definiti autonomamente e in un determinato orizzonte temporale. Possono riguardare argomenti provenienti da tutti i settori della qualità. L'obiettivo centrale è quello di pianificare, facilitare e documentare lo sviluppo della qualità.

Requisiti essenziali e documenti probatori
I requisiti minimi della norma di qualità sono definiti per tutti i criteri. Essi riguardano l'organizzazione, il sistema di gestione della qualità e le attività di formazione.
I requisiti elencati sono essenziali e significativi; eduQua li definisce come una selezione rilevante, senza pretendere che sia completa.
Un elemento centrale è l'esame dell'efficacia della gestione della qualità, che viene verificata soprattutto durante l'audit in loco utilizzando esempi, risultati e le misure attuate.
I requisiti sono formulati in modo orientato all'efficacia e mirano al miglioramento concreto della qualità delle offerte di formazione continua, dei processi di apprendimento e dei servizi a essi correlati.

Sono definite due categorie di documenti probatori:

Documenti da presentare
Questi sono prescritti in modo vincolante per tutti gli istituti.

Altri documenti possibili
Gli istituti di formazione continua possono stabilire qui le loro priorità e dimostrare i loro sforzi specifici.

1.1.5 Orientamento di base nella formazione per gli adulti

La presente norma di qualità si basa su una concezione definita della formazione degli adulti e tiene conto delle tendenze nello sviluppo delle offerte di formazione continua. I termini e gli orientamenti centrali sono spiegati qui di seguito.

Andragogia
Nello sviluppo, nell'attuazione e nella valutazione delle offerte di formazione continua, si tiene conto di importanti principi della formazione per gli adulti. Principi essenziali sono:

- l'orientamento alle persone partecipanti;
- la responsabilità individuale;
- l'orientamento alla pratica;
- l'orientamento al transfer.

Concezione dell'apprendimento
L'apprendimento, nella nuova teoria, è definito come un processo soggettivo, individuale e sociale. Non è un riflesso dell'insegnamento, ma piuttosto un'azione indipendente e fondata sulla persona in formazione, legata alla sua biografia e alla situazione di vita. Di conseguenza, nella didattica orientata alla persona si chiede in che modo le persone in formazione possano imparare meglio e in che modo sia possibile attivare didatticamente la capacità di apprendimento individuale, nel senso della didattica del «rendere possibile» di Rolf Arnold nonchè altre autrici e altri autori.

Orientamento alle competenze
Nella formazione degli adulti e nella formazione continua, l'orientamento alle competenze è fondamentale. A seconda della prospettiva, si pone maggiore enfasi sullo sviluppo soggettivo o sul risultato.

- Orientamento alla persona: per competenza si intende lo sviluppo di un potenziale soggettivo verso la capacità di agire in modo indipendente in diversi settori e situazioni.
- Orientamento alla performance: la competenza è la capacità verificabile di utilizzare con successo le proprie risorse in varie situazioni di vita e di lavoro.

Di conseguenza, le offerte di formazione continua dovrebbero essere fondamentalmente orientate verso competenze definite e organizzate didatticamente come processi di sviluppo delle stesse, partendo da prerequisiti soggettivi e obiettivi di apprendimento individuali. Ciò non preclude la formulazione di obiettivi di apprendimento comuni per unità di apprendimento specifiche.
Infine, le offerte di formazione possono anche essere orientate verso contenuti di apprendimento e argomenti soggettivamente significativi, ad esempio nel campo dell'educazione culturale.

Integrazione di offerte e setting di apprendimento basati sulla tecnologia

Nell'ambito della formazione continua si fa sempre più spesso ricorso a setting e strumenti di apprendimento digitali o basati sulla tecnologia. In questo senso, la penetrazione della digitalizzazione varia molto: dall'utilizzo di questi supporti nella formazione in presenza, a concetti formativi misti nel senso di Blended Learning oppure ancora di offerte di formazione continua online.

Nella concezione didattica di un'offerta o nella scelta di metodi e mezzi di comunicazione adatti, è decisiva una chiara motivazione basata su criteri didattici. Di conseguenza, i requisiti qualitativi di questa norma di qualità si applicano in linea di principio ai setting e ai mezzi di apprendimento analogici e digitali o basati sulla tecnologia. Per ogni criterio, vengono formulati requisiti specifici per le forme e i mezzi di apprendimento e gli strumenti basati sulla tecnologia.

Per quanto riguarda le esigenze concernenti la competenza didattica dell'uso dei media nella formazione delle formatrici e dei formatori o degli accompagnatori e delle accompagnatrici nell'apprendimento, la comprensione delle situazioni operative digitali delle persone partecipanti è in primo piano. Per la realizzazione di situazioni di apprendimento non sono decisive unicamente le competenze digitali, ma occorre avere anche competenze didattiche adeguate, ad esempio per la realizzazione della comunicazione in ambienti virtuali.

Varietà dei formati delle offerte

Sulla base dell'evoluzione osservabile, si può presumere che i formati offerti nella formazione continua diventeranno ancora più differenziati. Rispetto a un'offerta di corsi «classici», i contenuti si svilupperanno al di là del solo trasferimento di conoscenze, altri luoghi di apprendimento ampliati acquisteranno importanza e il rapporto tra formatori e formatrici come pure tra le persone partecipanti continuerà a cambiare. Nuovi attori si presenteranno sul mercato della formazione continua. Le offerte agili e orientate alla clientela e la tendenza verso un apprendimento individualizzato e autonomo influiranno anche sui processi di sviluppo delle offerte e sui ruoli degli enti.

La norma di qualità eduQua:2021 presuppone una crescente varietà di formati delle offerte e comprende requisiti formulati in modo generico che possono essere riferiti a formati e situazioni di apprendimento molto diversi.

1.2 STRUTTURA DELLA NORMA

EduQua:2021 si basa su otto principi in cui sono formulati l'orientamento generale della norma di qualità o le esigenze centrali in materia di qualità.
I 19 criteri eduQua sono caratteristiche distintive per valutare i requisiti a livello di organizzazione e gestione della qualità, delle offerte di formazione e dei processi di apprendimento. Le esigenze qualitative specifiche sono definite nei criteri.
I principi, i criteri e i requisiti sono basati sulle esigenze delle e dei clienti e degli ulteriori stakeholder.

La seguente illustrazione mostra gli otto principi di eduQua:2021 nel loro contesto:

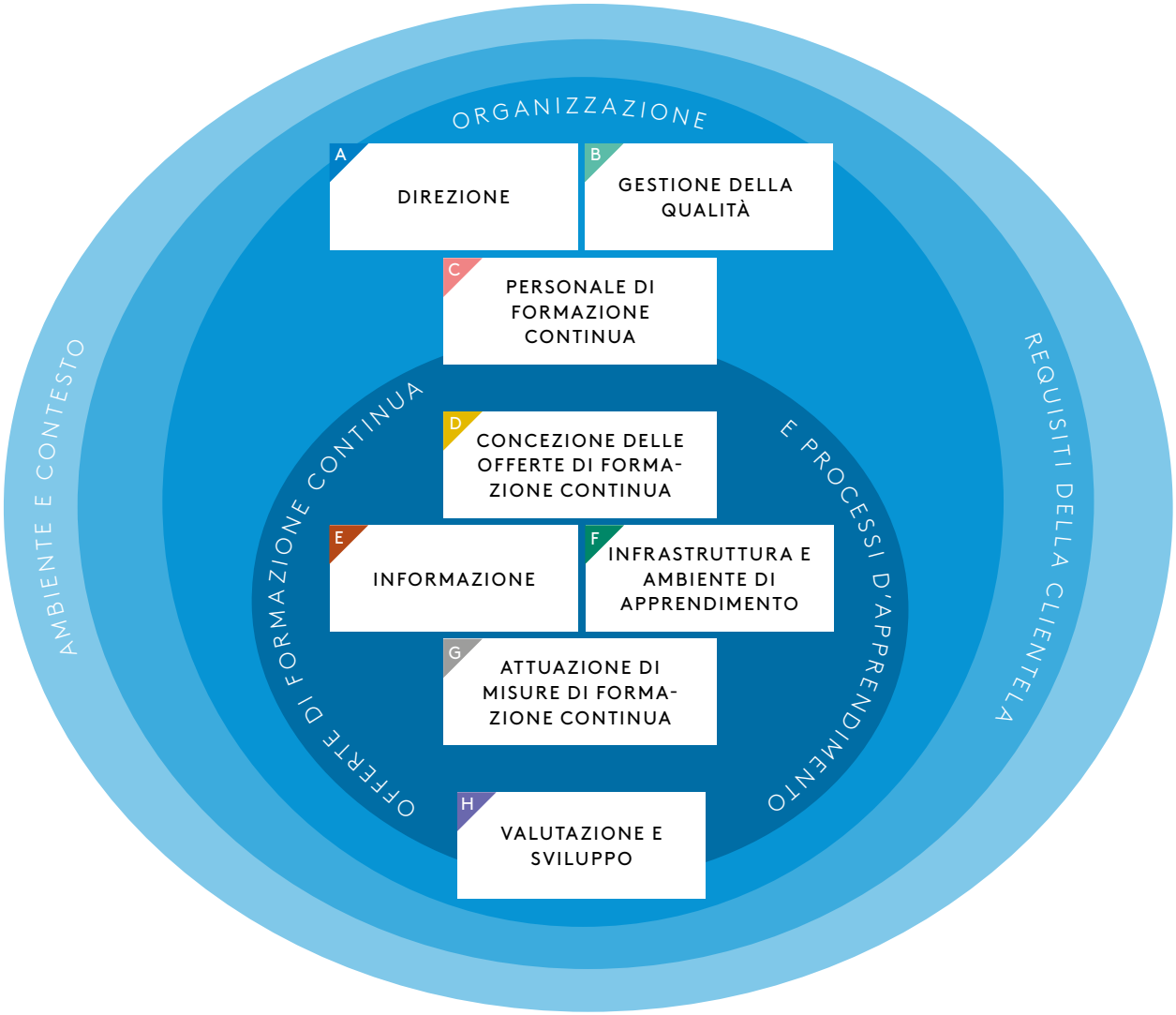

Fig.2:
Panoramica degli 8 principi di eduQua:2021

1.2.1 Attribuzione dei criteri ai principi

I 19 criteri sono qui di seguito attribuiti agli otto principi definiti.

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

CRITERIO EDUQUA		FATTORE DI RIUSCITA
A1	**Contesto e obiettivi dell'istituto di formazione continua**	Tenere conto del contesto e degli stakeholder
A2	**Principi guida dell'istituto e linee guida andragogiche**	Definire valori e orientamenti, comunicarli e realizzarli
A3	**Organizzazione**	Allineare la struttura organizzativa dell'istituto di formazione continua agli obiettivi e all'offerta
A4	**Gestione e controllo delle attività imprenditoriali**	Definire un quadro chiaro e verificare continuamente i risultati
A5	**Trattamento dei rischi e delle opportunità**	Stabilire i rischi e le opportunità, valutarli e sorvegliarli
A6	**Gestione dei documenti e protezione dei dati**	Gestire l'informazione documentata, proteggere e salvare i dati

PRINCIPIO B – GESTIONE DELLA QUALITÀ

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

CRITERIO EDUQUA		FATTORE DI RIUSCITA
B1	**Sistema di gestione della qualità**	Assicurare la garanzia e lo sviluppo della qualità

PRINCIPIO C – PERSONALE DI FORMAZIONE CONTINUA

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

CRITERIO EDUQUA		FATTORE DI RIUSCITA
C1	**Profili dei requisiti delle qualifiche**	Impiegare personale qualificato per la formazione continua
C2	**Misure di sviluppo e formazione continua del personale**	Sostenere formatori e formatrici, accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento

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

CRITERIO EDUQUA		FATTORE DI RIUSCITA
D1	**Sviluppo e orientamento delle offerte di formazione continua**	Raccogliere i bisogni e le esigenze di formazione continua, definire l'orientamento
D2	**Concetto didattico delle offerte di formazione continua**	Concepire la struttura e le modalità di apprendimento delle offerte in maniera didattica

PRINCIPIO E – INFORMAZIONE

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

CRITERIO EDUQUA		FATTORE DI RIUSCITA
E1	**Informazione**	Informare la clientela in modo trasparente
E2	**Selezione dei e delle partecipanti**	Verificare l'idoneità dei prerequisiti dei e delle partecipanti alle offerte di formazione continua

PRINCIPIO F – INFRASTRUTTURA E AMBIENTE DI APPRENDIMENTO

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

CRITERIO EDUQUA		FATTORE DI RIUSCITA
F1	**Infrastruttura e ambiente di apprendimento**	Mettere a disposizione l'infrastruttura adeguata e rendere l'ambiente di apprendimento favorevole

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

CRITERIO EDUQUA		FATTORE DI RIUSCITA
G1	**Pianificare unità e situazioni di apprendimento**	Pianificare i processi di apprendimento in maniera didattica
G2	**Implementazione metodologica di unità di apprendimento**	Progettare e realizzare situazioni di apprendimento efficaci

PRINCIPIO H – VALUTAZIONE E SVILUPPO

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

CRITERIO EDUQUA		FATTORE DI RIUSCITA
H1	**Valutazione delle offerte di formazione continua**	Valutare e sviluppare ulteriormente le offerte
H2	**Feedback per formatori e formatrici, accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento**	Mantenere una cultura del feedback, migliorare i processi di apprendimento
H3	**Soddisfazione con i servizi istituzionali**	Offrire servizi orientati alla clientela

1.2.2 I due cicli centrali di controllo della qualità nella norma eduQua:2021

Nella presente norma eduQua:2021 sono definiti i due cicli centrali di controllo della qualità.

1) Livello direzione e gestione della qualità

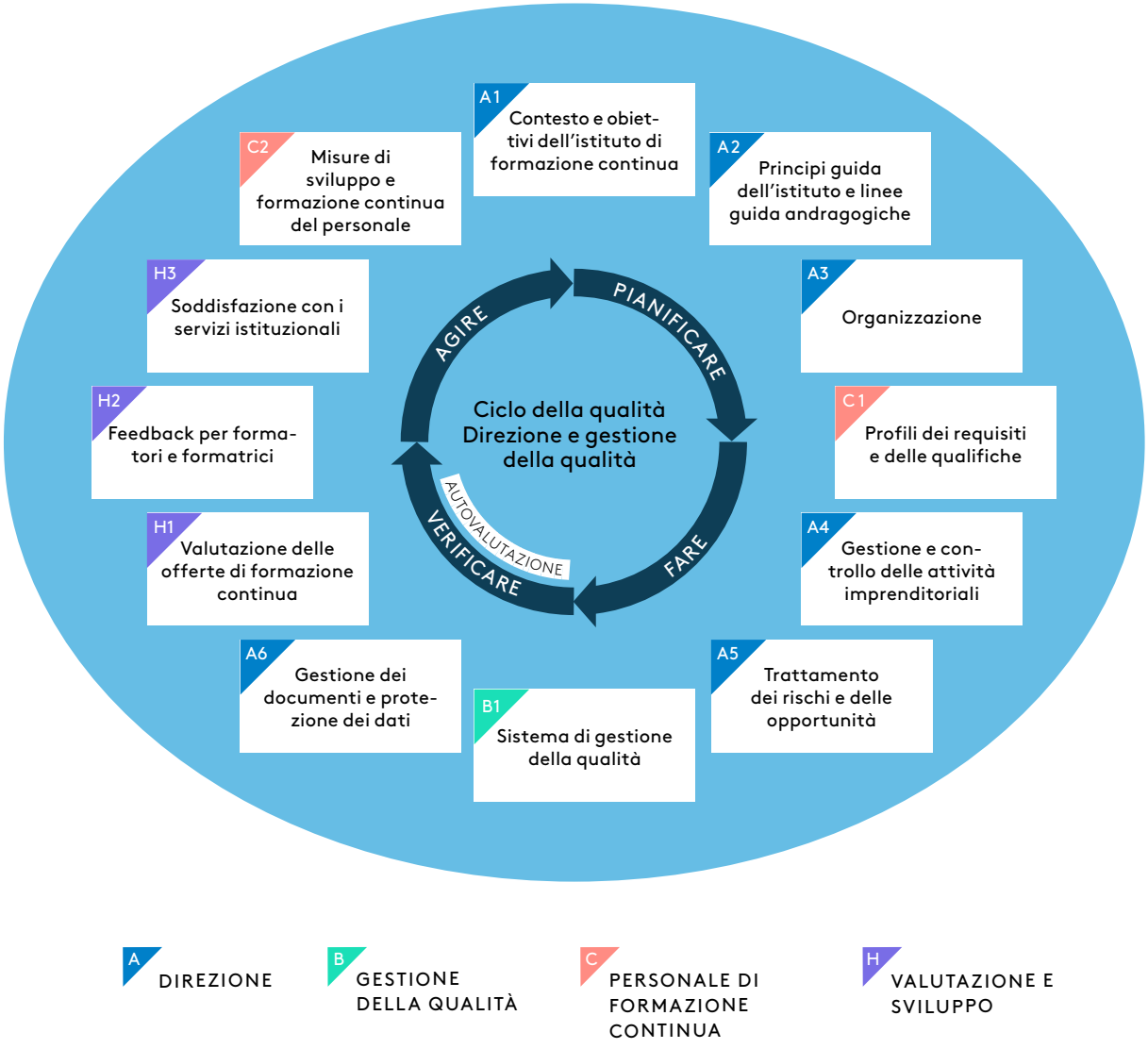

Fig.3:
Ciclo di controllo della qualità direzione e gestione della qualità

2) Livello offerte di formazione continua e processi di apprendimento

Fig.4:
Ciclo di controllo della qualità offerte di formazione continua e processi di apprendimento

1.2.3 Struttura dei criteri

I criteri della norma di qualità comprendono le categorie seguenti:

Identificazione del criterio

- Principio a cui è attribuito il criterio
- Titolo del criterio
- Fattore di riuscita
- Obiettivo del criterio

Requisiti essenziali

La presente parte illustra i requisiti fondamentali ed essenziali del criterio in questione. Sono elencati i requisiti essenziali senza alcuna pretesa di completezza.

Documenti probatori per l'adempimento dei requisiti

Sono elencati i documenti necessari o appropriati per dimostrare la conformità. Si distingue tra documenti da presentare e altri documenti possibili.

Assistenza per l'implementazione pratica

Le indicazioni per la comprensione del criterio, gli indicatori per soddisfare i requisiti e le spiegazioni pratiche sono fornite nella guida.

2. Criteri e requisiti

2.1

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

Fattore di riuscita
Tenere conto del contesto e degli stakeholder

Obiettivi del criterio
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.

Requisiti essenziali
La direzione dell'istituto di formazione continua:
- fornisce una descrizione del contesto, compresi tutti gli elementi che influiscono sul suo orientamento e sulla sua attività;
- coltiva e sviluppa una comunicazione trasparente con i diversi stakeholder e in particolare i gruppi target rilevanti, i e le committenti, le imprese, gli istituti partner nonché i gruppi di interesse nel settore specifico della formazione continua;
- considera le esigenze degli stakeholder rilevanti in materia di qualità dell'offerta di formazione continua;
- osserva gli sviluppi e le tendenze nel settore della formazione continua e nella società.

Le opzioni di controllo sono coerenti con il contesto descritto:
- gli obiettivi strategici dell'istituto di formazione continua si riferiscono al contesto specifico;
- l'offerta di formazione continua e i programmi sono elaborati e adattati in base all'analisi della situazione;
- per quanto riguarda l'orientamento dell'offerta e i fattori di contesto nell'istituto di formazione continua avviene uno scambio regolare con tutte le parti interessate.

Documenti per l'adempimento dei requisiti

Documenti da presentare
- Analisi dei gruppi di interesse e/o del contesto
- Obiettivi strategici dell'istituzione

Altri documenti possibili
- Posizionamento dell'offerta dell'istituto sul mercato della formazione continua
- Analisi di mercato

A2

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

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.

Requisiti essenziali
I principi guida dell'istituto di formazione continua:
- dimostrano il modo in cui l'istituto di formazione continua si percepisce e l'orientamento verso l'interno e l'esterno;
- descrivono i valori e gli atteggiamenti fondamentali dell'istituto e la cultura organizzativa perseguiti;
- supportano l'implementazione della visione e della missione;
- sono ancorati all'organizzazione e sono rinnovati periodicamente.

Le linee guida sul piano andragogico:
- si basano su una comprensione della formazione e dell'essere umano e sulle conoscenze attuali relative all'apprendimento;
- mostrano le idee dell'istituto di formazione continua per un buon apprendimento e insegnamento nell'ambito della formazione degli adulti;
- contengono principi didattici e linee guida concreti per la creazione di percorsi di apprendimento efficaci con gli adulti;
- sono realizzati nella vita quotidiana dell'organizzazione e dei processi di formazione continua e attuati in modo sistematico;
- vengono regolarmente riesaminati e sviluppati.

Documenti per l'adempimento dei requisiti

Documenti da presentare
- Principio guida dell'istituto di formazione continua
- Linee guida andragogiche sulla comprensione dell'apprendimento e orientamento didattico

---

A3

CRITERIO A3: ORGANIZZAZIONE

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.

Requisiti essenziali
La direzione dell'istituto di formazione continua:
- stabilisce le specifiche per le strutture organizzative;
- definisce i compiti e le responsabilità nelle descrizioni delle funzioni e dei ruoli;
- rappresenta le strutture dell'organizzazione in modo comprensibile;
- elabora le direttive per i processi decisionali nell'organizzazione;
- determina i compiti e il funzionamento degli organi della direzione;
- promuove la comunicazione tra diversi settori organizzativi, usando forme e strumenti appropriati;
- assicura la revisione e l'evoluzione continua delle forme organizzative nonché la stabilità necessaria.

Le forme organizzative e di progetto
- sono adattate al contesto, agli obiettivi, all'offerta di formazione continua e alle risorse dell'organizzazione;
- promuovono l'inclusione delle esperienze e delle competenze dei collaboratori e delle collaboratici come pure delle persone incaricate provenienti da diverse funzioni e settori;
- consentono di ottenere un equilibrio tra sviluppo continuativo e misure permanenti finalizzate alla stabilizzazione dell'organizzazione.

Documenti per l'adempimento dei requisiti

Documenti da presentare
- Panoramica della struttura organizzativa, ad esempio organigramma
- Tutte le descrizioni delle funzioni o dei ruoli
- Direttive per i processi decisionali

Altri documenti possibili
- Linee guida per le unità organizzative e le strutture di progetto

---

A4

CRITERIO A4: GESTIONE E CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ IMPRENDITORIALI

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.

Requisiti essenziali
La direzione dell'istituto di formazione continua:
- stabilisce il quadro di riferimento per la pianificazione, la gestione e il controllo delle attività e delle prestazioni dell'istituto di formazione continua;
- definisce gli obiettivi organizzativi e di qualità per un periodo di tempo prestabilito;
- integra l'autovalutazione conforme ai 19 criteri eduQua nella gestione e nella valutazione delle attività e delle prestazioni;
- mette a disposizione le risorse e i servizi necessari per le attività dell'istituto e la garanzia della qualità;
- include i servizi di incaricati esterni, subappaltatori e istituti partner nelle attività di pianificazione, gestione e controllo;
- pianifica continuamente misure di miglioramento sulla base dei risultati dell'autovalutazione e degli altri strumenti di gestione e di controllo.

L'autovalutazione completa dei 19 criteri eduQua:
- viene eseguita annualmente e costituisce una base importante per la pianificazione, gestione e verifica;
- mostra l'applicazione e la soddisfazione dei criteri eduQua dal punto di vista dell'istituto di formazione continua;

– tiene conto sia dei requisiti di qualità prestabiliti che dei propri obiettivi di qualità;
– include la necessità di miglioramento e le misure di sviluppo pianificate.

La verifica e la valutazione delle prestazioni dell'istituto di formazione continua comprendono i risultati rilevanti di verifiche interne ed esterne, dati, fatti e paramentri nonché valori empirici ponderati.
I seguenti input o risultati di verifiche interne ed esterne nonché i paramentri di seguito elencati devono essere considerati rispettivamente verificati e documentati:

– risultati e valutazioni di audit esterni da parte di enti di certificazione e verifiche da parte di autorità pubbliche o altri servizi specializzati;
– risultati e valutazioni di audit interni;
– risultati dalla valutazione dell'offerta di formazione continua;
– risultati dall'elaborazione di lamentele e reclami;
– sviluppo del numero di lezioni per persone partecipanti;
– numero di corsi tenuti di recente o programmi di apprendimento di nuova attuazione;
– tasso di re-iscrizione;
– tasso di abbandono.

I seguenti parametri possono essere verificati e documentati:

– numero di corsi programmati rispetto al numero di corsi tenuti o programmi di apprendimento frequentati;
– tasso di successo agli esami;
– quote di mercato;
– cifre chiave per il successo economico;
– risultati delle valutazioni delle offerte.

L'istituto di formazione continua definisce e verifica ulteriori parametri per sé stesso rilevanti, nonché fattori per la valutazione delle prestazioni.

Documenti per l'adempimento dei requisiti

Documenti da presentare

– Obiettivi prioritari e attività previste per un periodo di tempo prestabilito
– Autovalutazione relativa ai 19 criteri eduQua
– Documentazione degli input o risultati rilevanti di verifiche interne ed esterne nonché dei paramentri specificati dell'anno precedente

Altri documenti possibili

– Concetto di controlling o compilazione degli strumenti di gestione e di controllo
– Balanced Scorecard
– Analisi delle valutazioni di offerte

A5

CRITERIO A5: TRATTAMENTO DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ

Fattore di riuscita
Stabilire i rischi e le opportunità, valutarli e sorvegliarli

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.

Requisiti essenziali
La direzione dell'istituto di formazione continua:

- tiene conto dei rischi personali, organizzativi, tecnologici e finanziari;
- identifica e descrive i rischi e le opportunità per il buon funzionamento dell'istituto e la qualità dei suoi servizi;
- valuta i rischi in termini di probabilità che si verifichino e la possibile entità del danno;
- valuta le opportunità in considerazione della loro importanza;
- monitora i rischi rilevanti e adotta, se possibile, misure preventive;
- attua misure per limitare i danni in caso di eventi che presentano rischi;
- sostiene una cultura dell'errore tra tutte le parti coinvolte nell'organizzazione;
- assicura che la gestione finanziaria dell'istituto sia conforme alla legge.

Documenti per l'adempimento dei requisiti

Documenti da presentare

- Elenco e valutazione dei rischi e delle opportunità
- Esempi di azioni preventive o correttive
- Rapporto di revisione o conto economico

Altri documenti possibili

- Verbali delle riunioni interne sulla gestione dei rischi e l'apprendimento dagli errori fatti
- Documentazione del sistema di controllo interno

A6

CRITERIO A6: GESTIONE DEI DOCUMENTI E PROTEZIONE DEI DATI

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.

Requisiti essenziali
Gestione dell'informazione documentata
La direzione dell'istituto di formazione continua:

- è responsabile della documentazione necessaria per una gestione della qualità efficace;
- organizza la preparazione e l'aggiornamento dei requisiti richiesti dalla norma;
- gestisce l'identificazione, la disponibilità e l'archiviazione delle informazioni documentate nonché l'accesso ai documenti;
- determina e aggiorna le conoscenze necessarie per la conformità delle offerte e delle attività di formazione continua alle direttive di legge;
- in generale supporta la raccolta e l'impiego sistematico delle conoscenze in seno all'organizzazione;
- promuove l'uso delle competenze ed esperienze delle collaboratrici e dei collaboratori.

Protezione dei dati
L'istituto si basa su un regolamento per la protezione dei dati orientato all'offerta di formazione continua. Le norme e le misure dell'istituto garantiscono soprattutto che:

- i diritti della personalità dei e delle partecipanti siano pienamente protetti;
- i dati personali siano protetti contro la perdita e l'accesso non autorizzato;
- le persone partecipanti possano accedere a tutti i dati che li riguardano;
- le persone partecipanti e il personale di formazione continua siano informati sulla protezione dei dati;
- i diritti di utilizzo dei documenti di apprendimento e dei supporti utilizzati siano rispettati.

Sicurezza dei dati
La direzione dell'istituto di formazione continua:

- garantisce l'archiviazione, la memorizzazione nonché un'adeguata protezione delle informazioni documentate,
- adotta misure organizzative e tecniche finalizzate al salvataggio dei dati;

– informa tutte le parti interessate sulla gestione sicura delle apparecchiature e dell'elaborazione dei dati.

Documenti per l'adempimento dei requisiti

Documenti da presentare
– Linee guida per la documentazione delle informazioni e per la tutela della conoscenza nell'istituto di formazione continua
– Regolamento sulla protezione dei dati e il rispetto dei diritti della personalità
– Direttive per la gestione sicura dei dati nell'istituto

Altri documenti possibili
– Scheda informativa sulla privacy per le persone partecipanti

2.2

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

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.

Requisiti essenziali
Il sistema di gestione della qualità soddisfa i seguenti requisiti:
– lo sviluppo della qualità è finalizzato a promuovere le potenzialità e i punti di forza di tutte le persone coinvolte nella

formazione continua, in linea con il concetto di qualità;
- la garanzia e lo sviluppo continuo della qualità sono effettuati attraverso il ciclo di controllo della qualità, con obiettivi, pratiche, strumenti, risorse e procedure di valutazione definiti;
- la concezione della qualità e gli obiettivi qualitativi dell'istituto di formazione continua sono stabiliti per iscritto, sono orientati alla filosofia dell'organizzazione e sono noti a tutti i collaboratori coinvolti nei servizi di formazione continua;
- i processi e le procedure che garantiscono la qualità delle offerte di formazione continua sono definiti in modo comprensibile, presentati in modo chiaro, e vengono sottoposti a revisione interna, a intervalli stabiliti;
- per realizzare gli obiettivi di qualità definiti, sono realizzati progetti e attività nonché sono messi a disposizione strumenti e mezzi ausiliari adeguati;
- responsabilità, ruoli e competenze sono definiti;
- i e le dipendenti di tutte le aree e le persone incaricate esterne sono coinvolti nello specifico lavoro sulla qualità;
- i processi di sviluppo della qualità sono adeguatamente documentati e comunicati;
- l'autovalutazione annuale basata sui 19 criteri eduQua costituisce un fondamento integrale del sistema di gestione della qualità;
- l'efficacia e la realizzabilità del sistema di gestione della quali tà sono regolarmente verificate, le misure e i miglioramenti necessari sono definiti e implementati continuamente.

Documenti per l'adempimento dei requisiti

Documenti da presentare
- Concetto di qualità o presentazione del sistema di gestione della qualità
- Esempi documentati di processi di qualità attuati e valutati
- Autovalutazione completa rispetto ai 19 criteri eduQua

In alternativa, se esiste un altro sistema di gestione della qualità certificato, è possibile inviare i seguenti documenti
- Certificato
- Ultima relazione di audit o di valutazione
- Dimostrare l'orientamento del sistema di gestione della qualità utilizzato per le offerte di formazione continua
- Dompleta autovalutazione rispetto ai 19 criteri eduQua

2.3

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

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.

Requisiti essenziali
Il personale di formazione continua, interno ed esterno, impiegato:
- soddisfa i requisiti professionali in materia di formazione di adulti;
- dimostra di possedere i diplomi riconosciuti, esperienze professionali e formazioni continue specifiche o di stare seguendo una formazione o una formazione continua pertinente.

Per la prima certificazione:
- almeno una persona o il 10% dei formatori e delle formatrici come pure accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento con un'attività di formazione o di accompagnamento dello studio superiore alle 150 ore all'anno devono essere in possesso di un certificato FSEA formatrice/formatore o analogo;
- i formatori e le formatrici, accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento senza qualifica nella formazione di adulti, nella realizzazione di unità d'apprendimento devono essere adeguatamente accompagnati da persone qualificate (in possesso di almeno un certificato federale specifico di formatore, formatrice o analogo) nella formazione di adulti.

Per la ricertificazione:

- almeno l'80% dei formatori e delle formatrici, accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento con un'attività di formazione o di accompagnamento allo studio superiore alle 150 ore all'anno devono essere in possesso di almeno un certificato FSEA formatrice/formatore o analogo oppure trovarsi in una formazione o formazione continua corrispodente;
- nuove formatrici, nuovi formatori, nuovi accompagnatori e nuove accompagnatrici nell'apprendimento con un'attività di formazione o di accompagnamento dello studio superiore alle 150 ore all'anno devono essere in possesso di un certificato FSEA formatrice/formatore o analogo al più tardi dopo tre anni dall'inizio della loro attività;
- le formatrici e i formatori come pure le accompagnatrici e gli accompagnatori nell'apprendimento senza qualifica nella formazione di adulti e con un'attività inferiore alle 150 ore, nella realizzazione di unità d'apprendimento devono essere adeguatamente accompagnati da parte di persone qualificate (in possesso di almeno un Attestato professionale federale di formatrice/formatore o analogo) per la formazione di adulti.

Documenti per l'adempimento dei requisiti

Documenti da presentare

- Profili delle qualifiche del personale di formazione continua
- Elenco di tutti i formatori e formatrici come pure accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento interni ed esterni con informazioni sull'ambito e sulla tipologia dell'attività, sulle qualifiche professionali e nell'ambito della formazione di adulti e sulla durata dell'occupazione

---

C2

CRITERIO C2: MISURE DI SVILUPPO E FORMAZIONE CONTINUA DEL PERSONALE

Fattore di riuscita

Sostenere formatori e formatrici come accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento

Obiettivi del criterio

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.

Requisiti essenziali

Il sostegno al personale interno ed esterno impiegato nella formazione continua da parte dell'istituto:

- si basa su un concetto interno in materia di formazione e di formazione continua o su una pianificazione concreta;
- si basa sul rilevamento delle esigenze di sviluppo continuo dell'istituto e sui bisogni del personale impiegato nella formazione continua;
- tiene conto degli sviluppi attuali nel campo professionale, didattico e personale;
- supporta lo sviluppo delle competenze mediatiche specifiche delle formatrici e dei formatori nonchè delle accompagnatrici e degli accompagnatori nell'apprendimento per le forme di apprendimento basate sulla tecnologia;
- include canali adeguati allo scambio e la consulenza collegiale tra formatrici e formatori come pure accom pagnatrici e ac compagnatori nell'apprendimento;
- avviene mediante la frequenza regolare a eventi di formazione continua interni o esterni;
- incoraggia formatrici e formatori come pure accompagnatrici e accompagnatori nell'apprendimento a riflettere sulle proprie pratiche, sulla base dei feedback ricevuti da partecipanti, colleghi e colleghe, accompagnatrici e accompagnatori e superiori.

Documenti per l'adempimento dei requisiti

Documenti da presentare

- Concetto di formazione e di formazione continua interno o pianificazione concreta di eventi di formazione continua e di moduli di scambio per il personale
- Elenco delle formazioni continue esterne e interne, specifiche per materia insegnata e rilevanti nella formazione di adulti, frequentate da formatori e formatrici pure accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento negli ultimi 12 mesi

Altri documenti possibili

- Procedure o strumenti definiti per la raccolta delle esigenze e delle necessità inerenti alla formazione continua
- Verbali delle attività di sostegno interne e dei processi di scambio

2.4

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

Fattore di riuscita
Raccogliere i bisogni 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.

Requisiti essenziali
L'orientamento delle offerte di formazione continua:

- si basa su uno specifico bisogno di formazione continua nel campo d'azione dei gruppi destinatari;
- si riferisce a sviluppi e a esigenze sociali e professionali;
- tiene conto delle esigenze dei gruppi destinatari o delle richieste dei mandanti;
- è coerente con la strategia delle offerte e con i punti di forza dell'istituto di formazione continua;
- è finalizzata a competenze o obiettivi e tematiche definiti e da raggiungere;
- tiene conto dei concetti generali e delle direttive pertinenti;
- applica i principi istituzionali concernenti la concezione sul piano didattico;
- è presentato in un concetto di formazione continua.

La definizione delle competenze o degli obiettivi perseguiti:

- si basa sulle situazioni operative e su un contesto di vita attuale;
- si basa su un modello orientato alle competenze e alle risorse o su principi istituzionali utili per la formulazione di competenze o obiettivi.

Documenti per l'adempimento dei requisiti

Documenti da presentare
- Concetti di offerte di formazione continua
- Procedure o strumenti per individuare il bisogno di formazione continua e le esigenze dei gruppi destinatari

Altri documenti possibili
- Modello orientato alle competenze e risorse o linee guida istituzionali su competenze o obiettivi
- Esempio di un profilo di competenza e risorse

D2

CRITERIO D2: CONCETTO DIDATTICO DELLE OFFERTE DI FORMAZIONE CONTINUA

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.

Requisiti essenziali
Il concetto didattico:
- è parte integrante di un concetto di formazione continua e si riferisce al quadro definito e all'orientamento in relazione al contenuto dell'offerta;
- mette in evidenza l'idea didattica di base e le decisioni chiave relative alla strutturazione didattica dell'offerta di formazione continua, unitamente alle relative motivazioni;
- comprende una panoramica degli elementi dell'offerta di formazione continua o una pianificazione di massima.

Il contenuto dell'apprendimento:
- tiene conto delle caratteristiche dei gruppi target;
- è orientato alle competenze o agli obiettivi definiti;
- corrisponde al sapere specialistico ed è pertinente per le persone partecipanti e le loro pratiche;
- ha una struttura didatticamente solida.

I moduli di apprendimento:

- sono orientati, nella forma e nella sequenza, alle competenze o degli obiettivi da raggiungere;
- sono orientati al gruppo target e consentono percorsi di apprendimento individuali;
- sono fondati sui principi didattici;
- permettono, per quanto riguarda le forme di apprendimento sociale, uno scambio didattico efficace tra tutti i partecipanti;
- si basano su riflessioni didattiche relative a forme di apprendimento analogiche, puramente tecnologiche o miste.

Le forme e le modalità di apprendimento:

- tengono conto delle direttive didattiche dell'istituto o dell'offerta di formazione continua;
- permettono dei processi di apprendimento efficaci e personalizzati;
- creano un collegamento con la pratica o le situazioni di vita delle persone partecipanti;
- sono concepite in modo da consentire alle persone partecipanti di assumersi gradualmente la responsabilità del loro apprendimento;
- le modalità di apprendimento basate sulla tecnologia, adottano mezzi di apprendimento adeguati e considerazioni didattiche specifiche.

Le forme di monitoraggio dei progressi e del raggiungimento dell'apprendimento:

- sono allineate alle competenze e agli obiettivi che devono essere conseguiti grazie alla formazione continua;
- si ispirano a contenuti e pratiche rilevanti, nonché alle esigenze individuali delle persone partecipanti;
- consentono la valutazione formativa del processo di apprendimento;
- sono adatte agli adulti e offrono opportunità di autovalutazione e di valutazione da parte di terzi;
- si basano su direttive specifiche relative alla forma dei feedback alle persone partecipanti e sulla conferma dei risultati dell'apprendimento.

Le misure di valutazione dell'apprendimento acquisito:

- sono trasparenti in termini di contenuto d'apprendimento, risultati attesi, realizzazione, criteri di giudizio, valutazione;
- sono chiaramente strutturati, coerenti nel contenuto e inequivocabili nell'attribuzione dei compiti;
- danno compiti a diversi livelli di prestazione;
- mirano ad un alto livello di validità, affidabilità, obiettività, comparabilità, pari opportunità, economicità e accettabilità.

Documenti per l'adempimento dei requisiti

Documenti da presentare
- Concetti di offerte di formazione continua
- Linee guida didattiche specifiche per i moduli di apprendimento e le modalità di apprendimento in determinati settori dell'offerta

Altri documenti possibili
- Direttive per le forme di verifica del successo di apprendimento, concetto di audit

2.5

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

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.

Requisiti essenziali
Le informazioni pubbliche concernenti l'istituto di formazione continua:
- sono aggiornate, comprensibili e facilmente accessibili;
- comprendono aspetti importanti relativi all'organizzazione, alla gestione, al settore di attività, al progetto formativo e ai principi guida andragogici;
- informano sulle persone di riferimento importanti;
- forniscono informazioni sulle collaborazioni esistenti.

La pubblicazione delle offerte di formazione continua:

- contribuisce a rendere trasparenti le competenze da acquisire e gli obiettivi da raggiungere;
- mostra chiaramente i contenuti e le forme di apprendimento;
- fornisce informazioni sull'organizzazione dell'offerta come ad esempio: moduli di apprendimento, date, orari, luoghi di apprendimento nonché sui formatori e sulle formatrici, sugli accompagnatori e sulle accompagnatrici nell'apprendimento;
- fornisce informazioni sull'accessibilità per le persone diversamente abili;
- informa in maniera esaustiva sui costi e sugli eventuali contributi;
- indica i materiali e gli strumenti di apprendimento necessari nonché i requisiti tecnici;
- descrive il quadro giuridico, ad esempio le possibilità di ricorso, le condizioni di ritiro e informa chiaramente sulle condizioni generali del contratto.

La pubblicazione delle offerte di formazione continua che portano all'ottenimento di un titolo:

- indica i riconoscimenti e i diplomi ottenibili, come ad esempio certificato settoriale o riconoscimento di un'associazione, il riconoscimento federale, i crediti;
- descrive in modo chiaro e trasparente il gruppo target e le condizioni d'ammissione;
- informa sui requisiti da soddisfare per l'ottenimento dei diplomi, quali i tempi di apprendimento richiesti, certificati intermedi, le procedure di qualificazione.

Per le offerte di formazione continua con una significativa presenza di mezzi e forme di apprendimento digitale:

- vengono indicati chiaramente i requisiti tecnici necessari alle persone partecipanti, nonché le competenze richieste o auspicate.

Documenti per l'adempimento dei requisiti

Documenti da presentare

- Panoramica delle offerte dell'istituto di formazione continua
- Esempi di pubblicazione delle offerte di formazione continua
- Condizioni generali
- Descrizione della procedura d'iscrizione per le offerte relative all'ottenimento di un titolo

Altri documenti possibili

- Principi guida dell'istituto e descrizione delle linee guida andragogiche

E2

CRITERIO E2: SELEZIONE DELLE PERSONE PARTECIPANTI

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.

Requisiti essenziali
Gli istituti di formazione continua:
- presentano in maniera chiara e comprensibile l'orientamento e i gruppi target delle rispettive offerte;
- definiscono i requisiti, le competenze e gli obiettivi attesi;
- offrono consulenza personalizzata alle persone interessate;
- definiscono nell'offerta la gestione dei requisiti e degli obiettivi d'apprendimento individuali;
- stabiliscono procedure di ammissione per i corsi avanzati o i corsi di lunga durata, con procedure adeguate come test d'ammissione, colloqui di ammissione, valutazioni, ecc.

I requisiti richiesti alle e ai partecipanti:
- sono presentati in modo chiaro, inequivocabile e comprensibile;
- si differenziano in base a requisiti obbligatori e auspicabili;
- possono essere verificati;
- possono anche essere verificati «sur dossier» quando sono richiesti prerequisiti di formazione.

Documenti per l'adempimento dei requisiti

Documenti da presentare
- Profilo delle e dei clienti dell'istituto o dei settori dell'offerta
- Concetti di offerte di formazione continua
- Documentazione relativa alle procedure di selezione impiegate e forme di verifica del livello di apprendimento

Altri documenti possibili
- Direttive per le procedure di consulenza alle persone interessate
- Testi della pubblicazione delle offerte

2.6

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

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.

Requisiti essenziali
Infrastruttura di apprendimento e dispositivi tecnici:

- supportano lo sviluppo delle competenze o il raggiungimento degli obiettivi, nonché il trattamento dei contenuti d'apprendimento;
- consentono le forme di apprendimento pianificate e favoriscono i processi di apprendimento desiderati;
- corrispondono alla comprensione dell'apprendimento nell'offerta e allo stato dell'arte;
- sono operativi e funzionati;
- sono conformi ai requisiti legali e alle esigenze della tutela della salute.

L'ambiente di apprendimento fisico e virtuale:

- sono organizzati in modo favorevole all'apprendimento;
- promuovono l'attuazione delle esigenze didattiche dell'istituto;
- soddisfano i requisiti di sicurezza, salute, ecologia e igiene;
- in occasione di eventi in presenza facilitano gli incontri informali, gli scambi e il ristoro durante le pause;
- consentono, nel caso di offerte corrispondenti, l'accesso privo di barriere architettoniche e la partecipazione di persone di versamente abili.

Gli strumenti e gli ausili tecnologici a sostegno dell'ambiente di apprendimento:

- vengono selezionati in base a criteri definiti;
- sono facilmente accessibili, ben strutturati e facili da usare;
- promuovono lo scambio di informazioni e la cooperazione tra le persone partecipanti;
- dispongono di aiuti comprensibili per gli utilizzatori;
- consentono di assicurare la riservatezza dei dati personali;
- vengono regolarmente sottoposti a manutenzione o aggiornati;
- ove necessario, sono introdotti alle persone partecipanti, le quali vengono formate sul loro utilizzo;
- sono garantiti dall'istituto in tutti i luoghi di apprendimento nella forma richiesta.

Documenti per l'adempimento dei requisiti

Documenti da presentare

- Direttive relative ai locali di insegnamento e agli spazi di apprendimento virtuali come pure alle infrastrutture di apprendimento
- Concetti di formazione continua
- Misure di sicurezza

Altri documenti possibili

- Linee guida specifiche per la selezione e l'utilizzo di ambienti di apprendimento tecnologici

2.7

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

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.

Requisiti essenziali
Gli strumenti per pianificare i processi di apprendimento:

- sono utilizzati dall'istituto di formazione continua secondo obiettivi didattici unitari;
- comprendono elementi didattici fondamentali per determinare le situazioni di apprendimento;
- illustrano i ruoli degli attori coinvolti e il loro margine di manovra didattico;
- sono pertinenti e comprensibili per le formatrici e i formatori o dell'offerta formativa.

La pianificazione didattica delle unità formative e delle situazioni di apprendimento:

- tiene conto delle linee guida concettuali;
- è orientata al livello di formazione e alle esigenze delle persone partecipanti;
- prende in considerazione diverse fasi di apprendimento e promuove processi di apprendimento individuali;
- consente di elaborare risorse, obiettivi e contenuti attesi;
- specifica il contenuto della formazione o le tematiche;
- propone una concezione metodologica efficace adattata ai partecipanti;
- viene regolarmente riesaminata e sviluppata.

Documenti per l'adempimento dei requisiti

Documenti da presentare
- Esempi di pianificazione di unità e situazioni di apprendimento
- Linee guida didattiche per gli strumenti di pianificazione

G2

CRITERIO G2: IMPLEMENTAZIONE METODOLOGICA DI UNITÀ DI APPRENDIMENTO

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 individuali e collaborativi e supportano il trasferimento nel quotidiano.

Requisiti essenziali
I metodi di insegnamento e apprendimento, i media e i materiali didattici utilizzati:
- si basano sulle direttive concettuali relative alla strutturazione didattica;
- si adattano alla natura del contenuto dell'apprendimento e alle competenze o agli obiettivi perseguiti;
- sono adeguati al gruppo target e alle caratteristiche di apprendimento delle persone partecipanti;
- tengono conto dei diversi stili e capacità di apprendimento;
- supportano l'elaborazione autonoma e attiva dei contenuti e dei compiti d'apprendimento;
- consentono una varietà di attività ed esperienze di apprendimento;
- vengono ponderati individualmente o collettivamente.

Le attività di autoapprendimento utilizzate:
- tengono conto delle premesse individuali e delle diverse fasi di apprendimento;
- consentono un apprendimento differenziato;
- comprendono percorsi di apprendimento motivanti e diversificati nonché sfide adeguate;
- sono chiaramente guidate e accompagnate per favorire l'apprendimento.

Quando si utilizzano sistemi e strumenti di apprendimento basati sulla tecnologia:

- i mezzi e i metodi di apprendimento si basano su un concetto sviluppato e testato;
- gli obiettivi di apprendimento prevedono diversi approcci e requisiti;
- consentono di ottenere processi di apprendimento concordati, sincroni e anche flessibili, asincroni;
- i processi di comunicazione tra le persone partecipanti sono promossi e accompagnati in modo mirato;
- ove necessario, le persone partecipanti sono introdotte gradatamente alle varie forme di apprendimento e ai mezzi di comunicazione.

I metodi progettati e le situazioni di apprendimento previsti per il trasferimento e per garantire il successo dell'apprendimento:

- sono perfettamente integrati nel processo di apprendimento;
- consentono l'applicazione pratica o si riferiscono ad attività quotidiane;
- contengono requisiti realistici di competenze e capacità;
- possono includere anche dei feedback provenienti dai luoghi di lavoro dei partecipanti;
- sono valutati in termini di risultati ed esperienze.

Documenti per l'adempimento dei requisiti

Documenti da presentare

- Esempi di forme e metodi concreti di apprendimento, attività di autoapprendimento, supporti di apprendimento, metodi di trasferimento dell'apprendimento e di controllo del risultato di apprendimento
- Linee guida per lo sviluppo e l'utilizzo di media basati sulla tecnologia

Altri documenti possibili

- Pianificazione di unità e situazioni di apprendimento

2.8

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

Fattore di riuscita
Valutare e sviluppare ulteriormente le offerte

Obiettivi 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.

Requisiti essenziali
La valutazione delle offerte di formazione continua:

- avviene sistematicamente e regolarmente, vengono presentate e motivate procedure e processi di valutazione;
- è coerente con gli obiettivi istituzionali e i principi guida andragogici dell'istituto di formazione continua;
- si avvale di strumenti adeguati e complementari, come ad esempio sondaggi tra le e i partecipanti, visite d'osservazione, colloqui di valutazione nonché indici statistici;
- avviene in modo continuo e in un momento prestabilito durante, al termine e dopo l'attuazione dell'offerta;
- include una presentazione appropriata e un'interpretazione accurata dei risultati;
- registra sia i punti deboli sia i punti di forza delle offerte e include proposte per un adeguamento basato sui risultati e un ulteriore sviluppo delle offerte;
- tiene conto dell'idoneità delle offerte rispetto alle esigenze delle persone partecipanti e dei gruppi target;
- include input esterni o direttive da parte di autorità e stakeholder;
- consente di verificare all'atto pratico, l'efficacia dell'apprendimento e l'importanza della qualifica;
- comprende l'informazione delle persone partecipanti e di altri stakeholder sui risultati e sulle conseguenze;

– si basa sulla percezione della qualità dell'istituto di formazione continua e costituisce parte integrante dei cicli di controllo della qualità.

Documenti per l'adempimento dei requisiti

Documenti da presentare
– Presentazione dei metodi e degli strumenti di valutazione utilizzati per la revisione e lo sviluppo delle offerte di formazione continua
– Documentazione di una valutazione effettuata con obiettivi, risultati e conclusioni

Altri documenti possibili
– Panoramica delle sorgenti di dati esistenti (per es. statistica sulle persone partecipanti, tassi di successo)
– Concetto di valutazione o concetto di qualità

H2

CRITERIO H2: FEEDBACK PER IL PERSONALE DI FORMAZIONE CONTINUA

Fattore di riuscita
Mantenere una cultura del feedback, migliorare i processi di apprendimento

Obiettivi del criterio
I formatori e le formatrici, gli accompagnatori e le accompagnatrici nell'apprendimento considerano il loro lavoro come parte fondamentale del successo dell'apprendimento delle persone partecipanti. Mantengono uno scambio continuo sulle questioni legate alla qualità delle offerte di formazione continua con i e le partecipanti, i formatori e le formatrici, gli accompagnatori e le accompagnatrici nell'apprendimento e i responsabili dell'offerta.

Requisiti essenziali
I e le responsabili dell'istituto di formazione continua:
– promuovono una cultura costruttiva del feedback che consente di affrontare in modo orientato allo sviluppo gli aspetti positivi e negativi dei servizi di formazione continua offerti;
– considerano il feedback come uno strumento per lo sviluppo della qualità;
– chiariscono le responsabilità e le questioni relative alla sicurezza e alla riservatezza nella gestione dei feedback;

- gestiscono varie forme di feedback, quali ad esempio reazioni dalle persone partecipanti, feedback tra i colleghi e le colleghe, visite d'osservazione, colloqui tra collaboratori e collaboratrici o intervisioni;
- promuovono la riflessione e l'implementazione dei feedback ricevuti dai collaboratori e dalle collaboratici;
- definiscono gli obiettivi e le modalità di feedback nonché i ruoli delle parti interessate, quali partecipanti, specialisti e specialiste, colleghe e colleghi, persone responsabili.

Documenti per l'adempimento dei requisiti

Documenti da presentare
- Esempio di valutazione dell'insegnamento o del processo di apprendimento con feedback alle formatrici e ai formatori non chè alle accompagnatrici e agli accompagnatori nell'apprendi mento
- Strumenti di feedback impiegati
- Compilazione delle visite d'osservazione relative alle unità di apprendimento del precedente anno

Altri documenti possibili
- Concetto di valutazione o di feedback

H3

CRITERIO H3: SODDISFAZIONE CON I SERVIZI ISTITUZIONALI

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.

Requisiti essenziali
L'istituto allinea i propri servizi amministrativi e organizzativi, orientandoli alla clientela:
- le informazioni necessarie per la fruizione delle offerte di formazione continua sono accessibili;
- le richieste e le preoccupazioni della clientela vengono accolte e chiarite rapidamente;
- i locali, le piatteforme e le aule sono concepiti ed attrezzati in modo da essere facilmente accessibili agli utenti;
- i servizi legati all'offerta formativa e i ruoli delle persone di riferimento sono chiaramente comunicati alle persone partecipanti;

– la procedura per l'inoltro di reclami e di ricorsi è ben definita, questi vengono trattati in modo rapido;
– l'istituto accoglie suggerimenti e critiche e si occupa attivamente delle misure di miglioramento;
– le competenze del personale a contatto con la clientela sono valorizzate per mezzo di misure di sviluppo e di formazione continua.

La soddisfazione della clientela viene valutata regolarmente:
– la soddisfazione dei servizi amministrativi e organizzativi è verificata con strumenti adeguati e criteri pertinenti;
– la valutazione dei risultati e le responsabilità per le misure di miglioramento sono regolate.

Documenti per l'adempimento dei requisiti

Documenti da presentare
– Esempi di risultati di sondaggi presso la clientela e di misure di miglioramento
– Strumenti di valutazione utilizzati
– Descrizione del procedimento applicato per gestire i reclami

Altri documenti possibili
– Indagini e sviluppo della soddisfazione della clientela negli ultimi tre anni

3 Appendice

3.1 GLOSSARIO

A

ACCOMPAGNATORI E ACCOMPAGNATRICI NELL'APPRENDIMENTO

Gli accompagnatori e le accompagnatrici nell'apprendimento sono persone dotate di formazione didattica che accompagnano le persone nei processi di apprendimento individuali, oltre che a organizzarli in maniera specifica e renderli disponibili. Accompagnano le persone partecipanti in situazioni di apprendimento autonomo e in percorsi di apprendimento basati sulla tecnologia.Cfr. FORMATRICE, FORMATORE.

AMBIENTE DI APPRENDIMENTO

Con esso si sintetizzano le condizioni esterne e didattiche che influenzano l'apprendimento. Esse comprendono il luogo di apprendimento, le modalità di apprendimento impiegate, i materiali di apprendimento e le attività di apprendimento, nonché l'organizzazione di situazioni di apprendimento.

AMBIENTE DI UN ISTITUTO

L'ambiente di un istituto di formazione continua si riferisce alle condizioni economiche e sociali che lo attorniano e lo influenzano.

AMBITO D'APPLICAZIONE

Nell'ambito d'applicazione della certificazione si definiscono le offerte e i settori di formazione continua dell'istituto di formazione per i quali è valido il certificato eduQua.

AMBITO DI FOCALIZZAZIONE

La focalizzazione è il punto principale di un modo di considerare, di un interesse o di un'attività. L'ambito di focalizzazione definisce le principali aree di interesse o attività. Nel caso eduQua, con ambito di focalizzazione si intendono i settori della formazione degli adulti ai quali il label di qualità è principalmente orientato.

ANALISI DEI DOCUMENTI

La verifica dei documenti presentati e delle informazioni scritte costituisce una parte importante dell'audit. La portata e l'importanza dell'analisi dei documenti differisce in base alle varie tipologie di audit nella procedura di certifcazione.

- Nell'ambito della prima certificazione, l'analisi dei documeti corrisponde all'audit di Livello1: viene verificata la conformità del sistema di gestione della qualità alla norma eduQua:2021. Segue l'audit in loco o l'audit di Livello 2, in cui vengono verificate l'efficacia e l'attuazione del sistema di gestione della qualità.
- Durante l'audit intermedio (mantenimento della certificazione), le informazioni selezionate vengono verificate sulla base di documenti, come base per l'audit in loco.
- In caso di ricertificazione (rinnovo del certificato), anche l'audit in loco è al centro. La portata dell'analisi dei documenti precedente dipende in particolare dal grado dei cambiamenti avvenuti nell'istituto di formazione continua e nel contesto.

ANALISI DEL BISOGNO DI FORMAZIONE CONTINUA

L'analisi del bisogno di formazione continua si riferisce alla differenza tra le competenze e le risorse di gruppi di persone rispetto alle conoscenze, abilità e capacità richieste in futuro sul posto di lavoro o nella vita quotidiana. L'analisi delle necessità è una base importante per lo sviluppo di una offerta di formazione continua.

ANALOGO

Analogo significa paragonabile, corrispondente. Un diploma analogo si riferisce quindi a un certificato derivante da una formazione o formazione continua paragonabile.

ANDRAGOGIA

Disciplina che studia l'apprendimento e la formazione degli adulti.

AUDIT

L'audit è la procedura di esame e indagine conoscitiva che si tiene presso un istituto al fine di verificare la conformità del sistema di gestione della qualità implementato rispetto ai requisiti della norma e la sua efficacia, di determinare eventuali non conformità nonché fornire indicazioni finalizzate al miglioramento.
Nell'ambito di eduQua, viene fatta una distinzione tra due forme di audit:

- l'audit esterno di cui è responsabile ed è eseguito da un istituto esterno, ad esempio l'ente di certificazione;
- l'audit interno, che viene svolto dall'istituto di formazione continua sotto la propria responsabilità, ove necessario con la partecipazione di esperti esterni. Cfr. ANALISI DEI DOCUMENTI

AUDIT INTERMEDIO

Audit per monitorare e mantenere la certificazione. Il primo audit intermedio si svolge entro 12 mesi dall'audit di certificazione, il secondo audit intermedio entro 9-15 mesi dal primo audit intermedio. Dopo la prima ricertificazione, gli audit intermedi si svolgono una volta ogni anno civile.

AUDITRICE, AUDITORE

Collaboratori e collaboratrici o persone incaricate di un ente di certificazione che verificano la soddisfazione dei criteri eduQua e dei requisiti dell'istituto di formazione continua. Dispongono delle competenze necessarie a tal fine e effettuano audit di certificazione e intermedi.

AUTOVALUTAZIONE

L'autovalutazione è uno strumento di gestione per valutare la qualità nelle aree essenziali secondo i 19 criteri eduQua. La valutazione è redatta dall'istituto stesso e supportata da dati.
Con l'autovalutazione, l'istituto di formazione continua verifica annualmente i requisiti eduQua da raggiungere, nonché gli obiettivi di qualità che si è prefissato, oltre a pianificare l'ulteriore sviluppo.

B

BISOGNO DI FORMAZIONE CONTINUA

Il bisogno di formazione continua descrive la differenza tra le competenze e le risorse attuali di gruppi di persone e le future richieste di conoscenze, abilità e capacità di queste persone sul posto di lavoro o nella vita quotidiana.

C

CERTIFICAZIONE

Per certificazione si intende una procedura che conferma il rispetto da parte di un istituto di formazione continua dei criteri stabiliti e dei requisiti di qualità. La verifica e la conferma sono effettuate da un ente di certificazione dei sistemi di gestione della qualità accreditato secondo la norma ISO/IEC 17021-1.

CERTIFICATO FSEA FORMATRICE/FORMATORE

I due certificati in questione sono:

- Il Certificato FSEA "Formatrice/Formatore – animazione di formazione" (denominazione precedente: Certificato FSEA Formatrice/Formatore di adulti)
- Il Certificato FSEA "Formatrice/Formatore – accompagnamento individuale" (denominazione precedente: Certificato FSEA Formatrice/Formatore di pratica)

CICLO DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ

Il ciclo di controllo della qualità descrive come l'organizzazione definisce gli obiettivi in materia di qualità, come definisce le pratiche, gli strumenti, le risorse, i progetti di qualità e le attività per il conseguimento degli obiettivi. Definisce inoltre quali procedure di valutazione vengono utilizzate per verificare il conseguimento degli obiettivi e trae le conseguenze utili per l'ulteriore sviluppo. Il ciclo di controllo della qualità è un elemento centrale del sistema di gestione della qualità ed è descritto nel concetto di qualità.

CLIENTELA

I e le clienti di un istituto di formazione continua sono:

- visitatori e visitratrici o persone beneficiarie di offerte di formazione continua; possono essere sia singole persone che gruppi di persone nonché istituzioni (imprese, associazioni, uffici, ecc.);
- in senso lato sono anche i datori e le datrici di lavoro delle persone partecipanti.

COMMITTENTE

Persone o organizzazioni che acquistano o commissionano un servizio di formazione all'istituto di formazione continua.

COMPETENZE

La competenza indica la capacità d'azione della persona. Le competenze sono da intendersi come capacità di agire in modo auto-organizzato, creativo, di successo e responsabile in situazioni irrisolte. Le competenze comprendono non solo conoscenze e capacità specialistiche, ma anche capacità non techniche o generiche, spesso denominate competenze metodologiche, sociali e personali.

CONCETTI DI FORMAZIONE CONTINUA

Un concetto di formazione continua è un progetto strutturato e un piano scritto per un'offerta formativa per adulti e definisce gli aspetti di contenuto, didattici, finanziari e organizzativi dell'offerta che è stata sviluppata. Un concetto di formazione continua può anche indicare la raccolta di tutte le offerte di formazione continua di un'organizzazione o in un settore specifico.

CONCETTO DI QUALITÀ

Il concetto di qualità descrive il quadro di riferimento per la garanzia e lo

sviluppo continuo della qualità in un'organizzazione. Un concetto di qualità comprende in particolare i seguenti elementi:

- conoscenza della qualità e degli obiettivi dell'organizzazione;
- descrizione di un ciclo di controllo della qualità con il quale l'organizzazione stabilisce come determinare gli obiettivi e le procedure, come valutare il raggiungimento degli obiettivi e come mettere in pratica le conseguenze;
- responsabilità e interlocutori.

CONCETTO DIDATTICO

Direttive per la pianificazione e la scelta delle modalità e delle strategie di apprendimento, per la progettazione di processi di apprendimento efficaci nelle offerte di formazione continua a livello di concetti formativi.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Clausole contrattuali pre-formulate, definite per un'ampia gamma di singoli contratti specifici. Sono forniti unilateralmente dall'istituto di formazione continua e divengono parte integrante del contratto solo se la o il cliente accetta la validità del contratto.

CONTESTO

Quadro di riferimento e collegamento di una parola o di un'azione o di un istituto e le sue attività.

CORSI A LIVELLO

Offerte di formazione continua che pongono differenti requisiti di performance alle persone partecipanti. Tali requisiti sono suddivisi in categorie. Cfr. VERIFICA DEL LIVELLO DI APPRENDIMENTO.

CRITERIO EDUQUA

Caratteristica distintiva di determinati temi per la valutazione della garanzia e dello sviluppo della qualità di un istituto di formazione continua e delle sue offerte di formazione continua. Ogni criterio eduQua è associato ad un principio eduQua e comprende i requisiti di qualità essenziali per tale caratteristica.

D

DIRETTIVE

Le direttive sono un insieme di regole o procedure definite da un'istituzione o un ente. Tuttavia, normalmente, non costituiscono un regolamento formale e legale. La forza vincolante e il grado di importanza variano e dipendono, tra l'altro, dal riconoscimento attibuito all'emittente delle direttive stesse.

DIREZIONE DI UN'ORGANIZZAZIONE

La direzione (leadership) è intesa generalmente come un'influenza mirata sulle esperienze e sul comportamento di persone singole e di gruppi all'interno delle organizzazioni, e si differenzia dalla gestione come direzione aziendale. In un senso generale, la direzione può anche essere definita direzione generale dell'organizzazione. Cfr. GESTIONE

DOCUMENTI PROBATORI

Sono documenti giustificativi che occorre presentare o che possono essere richiesti. Attraverso questi documenti gli istituti di formazione continua indicano in che modo e in quale misura sono stati raggiunti i requisiti minimi per criterio.

Nel caso di eduQua, sono definite due categorie di evidenze:

- documenti da presentare
  questi sono prescritti in modo vincolante per tutti gli istituti di for mazione continua;
- altri documenti possibili
  gli istituti di formazione continua possono, tramite documenti inte grativi, mettere in evidenza le proprie priorità e indicare attività specifiche.

E

ENTE DETENTRICE

L'ente detentrice (la detentrice, il detentore) è un'organizzazione che fornisce finanziamenti, risorse umane e materiali per la prestazione di un servizio o l'attuazione di attività, determina le basi formali e organizzative o esercita una funzione di vigilanza.

ENTE DI CERTIFICAZIONE

Ente accreditato dal Servizio di accreditamento svizzero SAS che attua la procedura di certificazione presso un istituto di formazione continua in base alla norma eduQua in vigore e che decide in merito alla certificazione.

ESIGENZE DI FORMAZIONE CONTINUA

Le esigenze e i bisogni soggettivi di formazione continua si basano su una carenza constatata di conoscenze, abilità e capacità in una situazione professionale o di vita ed è il desiderio di una persona o di un gruppo di persone di colmarla attraverso una formazione continua. Le esigenze di formazione continua di gruppi riassunti e oggettivati fanno parte delle necessità di formazione continua.

F

FATTORI DI SUCCESSO

I fattori di successo sono cause o elementi essenziali per il successo di un'attività e raggiungere l'obiettivo.

FEEDBACK/REAZIONE

Il feedback nella comunicazione è una reazione e si verifica continuamente tra persone che comunicano tra loro. Con feedback formale si intende una reazione concordata in base a criteri specifici. I feedback sono centrali nella valutazione e nell'ulteriore sviluppo delle offerte di formazione e possono riguardare diversi aspetti:

- il comportamento di una persona;
- le caratteristiche di un'offerta di formazione continua;
- le caratteristiche dell'esecuzione di un'unità di apprendimento;
- altri aspetti.

FONDAMENTI ISTITUZIONALI

Documenti, concetti, accordi interni o esterni, nonché direttive che in seno all'istituto di formazione continua hanno una funzione direttiva per i processi, le misure, le attività e le offerte di formazione continua.

FORMATRICE, FORMATORE

Nelle unità didattiche, la norma utilizza il termine formatore, formatrice al posto di «docente», «responsabile di corso», «referente» nonché «persone con funzione di istruttore o di assistenza». Cfr. Accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento.

G

GESTIONE
Direzione, organizzazione e pianificazione di tutte le attività aziendali per raggiungere gli obiettivi imprenditoriali.

GRUPPI DI INTERESSE
I gruppi di interesse sono tutti i gruppi di persone, interni ed esterni, che sono direttamente o indirettamente interessati dalle attività presenti o future di un'organizzazione o di un'azienda e che vantano diritti sul successo dei progetti e delle attività dell'istituto. Vengono denominati anche stakeholder.

GRUPPO TARGET
Gruppi di persone per i quali vengono sviluppate le offerte di formazione continua e ai quali si rivolge l'istituto di formazione continua considerandoli potenziali futuri e future partecipanti.

I

INDICATORI
Un indicatore indica l'espressione di una certa caratteristica specifica di un oggetto osservato in forma quantitativa o qualitativa.

INDICAZIONI
Le indicazioni sono informazioni che segnalano all'istituto di formazione continua le potenzialità di sviluppo e i rischi. Responsabile per l'elaborazione è l'offerente della prestazione. Il trattamento delle indicazioni da parte dell'istituto di formazione continua sarà controllato al prossimo audit (audit intermedio o ricertificazione).

INDICE
Un valore osservabile che fornisce una dichiarazione quantitativa su una grandezza misurabile o un indicatore. L'indice può comprendere anche aspetti statistici, come il valore medio, o essere collegato a un parametro, come il numero di persone partecipanti, il numero di lezioni, ecc.

INFRASTRUTTURA DI APPRENDIMENTO
L'infrastruttura di apprendimento comprende condizioni quadro di apprendimento fisiche o elettroniche, come l'ambiente spaziale e i mezzi tecnici, che supportano e consentono l'apprendimento delle persone.

ISTITUTO DI FORMAZIONE CONTINUA
Organizzazione o impresa attiva nel campo della formazione continua per gli adulti.

L

LINEA GUIDA
Una linea guida è un'indicazione sul modo di agire consigliato in una determinata circostanza, priva di carattere vincolante. Pertanto, a differenza delle direttive vincolanti, le linee guida sono intese come un ausilio nel decidere quale sia il comportamento o il modo di procedere più appropriato da adottare in una determinata situazione.

LINEE GUIDA ANDRAGOGICHE
Le linee guida andragogiche descrivono, spesso sotto forma di frasi di

orientamento, atteggiamenti di base, valori e comprensione istituzionale nel trattare l'apprendimento specifico per adulti, nonché i ruoli e le responsabilità dei formatori e delle formatrici come pure degli accompagnatori e delle accompagnatrici nell'apprendimento.

M

MISURE CORRETTIVE

Misure volte a correggere le anomalie rilevate (non conformità), ossia la mancata osservanza di un criterio definito. Si distingue tra non conformità minori (Minor) e sostanziali (Major).

MISURE DI FORMAZIONE CONTINUA

Con misure di formazione continua si intendono tutte le unità di apprendimento, i corsi, le situazioni e i programmi di apprendimento realizzati per gli adulti nel quadro della formazione continua. Il termine si riferisce alle opportunità concrete di apprendimento a livello di attuazione.

MISURE PER LO SVILUPPO

Attività e disposizioni previste per migliorare o modificare una situazione in un istituto o in un'offerta di formazione continua. Nell'ambito di eduQua, le misure per lo sviluppo sono rivolte in particolare allo sviluppo delle competenze dei formatori e delle formatrici come pure degli accompagnatori e delle accompagnatrici nell'apprendimento.

MISURE PREVENTIVE

Misure per ridurre la probabilità di insorgenza di eventi di rischio o per ridurre l'entità dei danni se si dovessero verificare.

MODALITÀ DI APPRENDIMENTO

Quadro di riferimento e caratteristiche ambientali definite per un processo di apprendimento pianificato. La modalità comprende la configurazione e i riferimenti in uno spazio di apprendimento analogico o digitale, nonché l'accento sui mezzi di apprendimento scelti.

MODELLO DI COMPETENZE E RISORSE

Le offerte di formazione continua sono spesso orientate verso le competenze e le risorce da raggiungere. A tal fine, occorre saper comprendere lo sviluppo delle competenze e saper farsi un'idea sulla struttura delle competenze, risorse o degli obiettivi perseguiti. Questi elementi sono spesso descritti in modelli direttivi di competenze e risorse. Esempi per tali modelli: modello di competenze-risorse (Co-Ri), modello di competenze operative (modello CO), modello triplex.

MODULI DI APPRENDIMENTO

I moduli di apprendimento sono moduli o strutture di apprendimento definiti in termini di tempo, luogo e contenuto, all'interno dei quali si possono svolgere processi di apprendimento. Esempi sono eventi in aula, auto-apprendimento, seminari settimanali, atelier di apprendimento.

N

NON CONFORMITÀ, MINORI / SOSTANZIALI

Una non conformità o anomalia indica una differenza rispetto ai requisiti eduQua rilevata nell'audit ed è associata a una correzione.

- Non conformità minore (Minor): piccole lacune nella conformità ai requisiti o nell'implementazione del sistema di gestione della qualità.

Le misure di correzione vengono verificate durante l'audit successivo.
– Non conformità sostanziale (Major): grosse lacune nella soddisfazione dei criteri e requisiti o nell'organizzazione e nell'implementazione del sistema di gestione della qualità. La certificazione può avvenire solo dopo la correzione delle non conformità, in un audit di follow-up.

O

OBIETTIVI
Gli obiettivi sono le dichiarazioni sulle condizioni future che si intendono raggiungere con attività e azioni definite.

OFFERTA DI FORMAZIONE CONTINUA
Un'offerta di formazione continua è un'offerta di apprendimento strutturata, rivolta agli adulti e di competenza di un istituto di formazione continua. Questa include corsi, seminari, moduli, corsi di studio, corsi di formazione, programmi di apprendimento online, atelier di apprendimento, webinar e altri formati.

ORE DI APPRENDIMENTO A CONTATTO
Le ore a contatto includono tutte le ore di apprendimento analogico e digitale per interi gruppi, piccoli gruppi e singole persone in formazione con l'accompagnamento sincrono di formatori e formatrici o accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento. Comprendono quindi il classico tempo di apprendimento in presenza, incluso il lavoro di gruppo supervisionato e il lavoro individuale, nonché webinar guidati e le ore di apprendimento di persone partecipanti accompagnate digitalmente. Oltre alle ore a contatto, il tempo di apprendimento include anche l'autoapprendimento guidato e quello individuale.

ORGANIZZAZIONE
Responsabilità, poteri e correlazioni, con il cui aiuto un istituto di formazione continua svolge i propri compiti.

ORIENTAMENTO
Un'offerta di formazione continua è destinata a soddisfare direttive, pretese, fabbisogni ed esigenze dei gruppi target o dei mandanti. È configurata per soddisfare ampiamente queste esigenze. L'orientamento dell'offerta di formazione continua è definito in base a fattori essenziali del concetto di formazione continua, quali gruppi target, competenze operative o obiettivi generali, ambito, formato e inquadramento del panorama formativo.

P

PARAMETRO
Un valore osservabile che fa una dichiarazione quantitativa su un misurando o indicatore. Il parametro può anche includere aspetti statistici, come il valore medio, o essere collegato a un valore di riferimento, come il numero delle persone partecipanti, il numero di lezioni.

PARTECIPANTI
I e le partecipanti sono persone che frequentano o beneficiano delle offerte di formazione continua, ad esempio apprendisti, apprendiste, studenti, studentesse di corsi di formazione e di qualificazione, persone desiderose di seguire una formazione continua.

PRE-AUDIT

Il pre-audit è una verifica e una consultazione di un istituto formazione continua prima della procedura di certificazione vera e propria, al fine di comprendere lo stato e le lacune esistenti in materia di conformità ai requisiti eduQua.

PRINCIPI DIDATTICI

I principi didattici sono principi che si applicano nell'istituto di formazione continua per quanto riguarda l'elaborazione dei processi di apprendimento, la trasmissione dei contenuti di apprendimento e lo sviluppo delle competenze.

PRINCIPI GUIDA

I principi guida di un'organizzazione descrivono il suo scopo, la sua visione nonché i suoi valori e il modo in cui vengono realizzati. Buoni principi guida servono come aiuto all'orientamento per i collaboratori e le collaboratrici, sono una fonte di identificazione e di motivazione. Verso l'esterno, i principi guida trasmettono un'immagine positiva e sono quindi un pilastro per le pubbliche relazioni.

PRINCIPIO EDUQUA

Principi generali che definiscono i requisiti essenziali di qualità e che illustrano l'orientamento della norma di qualità eduQua:2021.

PROCEDURA DI QUALIFICAZIONE

Questo è il termine generico per le forme strutturate del controllo, che servono a verificare e valutare le competenze richieste alle diplomande e ai diplomandi.

PROCEDURA PER LA SELEZIONE

Procedura in cui si verifica l'idoneità di persone interessate a un'offerta di formazione continua.

PROCESSO DI APPRENDIMENTO

L'apprendimento delle persone è biografico, caratterizzato dalla situazione personale, ed è inteso come processo individuale e soggettivo. Il processo di apprendimento comprende i percorsi di apprendimento e può essere suddiviso in diverse azioni e fasi di apprendimento.
Il termine «processo di apprendimento» è utilizzato anche in modo intercambiabile per «unità di apprendimento».

PROCESSO DI QUALITÀ

I processi di qualità sono attività e processi definiti dall'organizzazione per raggiungere gli obiettivi di qualità desiderati. Viene attivato da una richiesta o a partire da un momento stabilito e produce un risultato.

PROFILO DELLE CLIENTI E DEI CLIENTI

I clienti e le clienti si distinguono per caratteristiche demografiche quali il genere, l'età, la professione, ecc. e caratteristiche comportamentali come la partecipazione a eventi di formazione, la visita a eventi informativi, la partecipazione a forum su Internet, ecc. I profili delle clienti e dei clienti sono utilizzati per definire meglio i gruppi target. Cfr. GRUPPI TARGET

PROGETTI DI QUALITÀ

I progetti di qualità sono iniziative coordinate dall'istituto, che si distinguono per le seguenti caratteristiche:

- unicità;

– obiettivo relativo allo sviluppo della qualità dell'organizzazione;
– coinvolgimento di varie parti interessate dell'organizzazione;
– a tempo determinato;
– un modo di procedere condivisibile e sistematico;
– gestione e controllo dell'attuazione;
– documentazione dei processi per il raggiungimento dell'obiettivo;
– valutazione del modo di procedere e del conseguimento dell'obiettivo.

PUBBLICAZIONE DEI CORSI
Una comunicazione (scritta) o un'informazione su una specifica offerta formativa. Le persone o le organizzazioni interessate possono iscriversi, partecipare a un'offerta o commissionare un'offerta in base al testo pubblicato.

R

RACCOMANDAZIONI
Le raccomandazioni sono proposte per migliorare il sistema di gestione della qualità o per singole tematiche riguardanti la qualità e sono destinate a fornire un valore aggiunto all'istituto di formazione. Spetta all'istituto di formazione decidere di attuarle. Se non vengono implementate, non avrà conseguenze per la certificazione.

REGOLAMENTO
Insieme di norme e disposizioni che si applicano a una determinata area di lavoro e di servizio, a una determinata offerta di formazione continua o a determinate attività, quali ad esempio le discipline sportive. Il regolamento è una raccolta completa e dettagliata delle norme vigenti in questo settore o per questa attività.

REQUISITO EDUQUA
I requisiti sono direttive da soddisfare, sono richieste per il raggiungimento di un obiettivo o di requisiti specifici. I requisiti essenziali per criterio, elencati nella norma eduQua, corrispondono allo standard minimo per quanto riguarda il livello di qualità da raggiungere. Gli istituti di formazione continua possono inoltre formulare i propri requisiti. Cfr. DOCUMENTI PROBATORI

REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE
In caso di revoca, la certificazione è ritirata in modo permanente e la validità del certificato è revocata.

S

SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ
Un sistema di gestione della qualità SGQ è un sistema di guida che consente di definire gli obiettivi di qualità e come raggiungerli. È integrato nella strategia di gestione dell'organizzazione e garantisce un'elevata trasparenza operazionale e di impatto.

SITUAZIONE DI APPRENDIMENTO
Una situazione di apprendimento è un'unità di tempo in cui si svolgono processi di apprendimento coerenti e didattici. Il termine viene qui utilizzato in modo più generico per le unità di apprendimento in forme molto diverse.

SITUAZIONE OPERATIVA
Un compito, una domanda o un problema professionale, tecnico, sociale

o privato, riguardante una situazione concreta che può essere affrontata e superata attraverso l'applicazione di conoscenze o competenze.

SONDAGGI PRESSO LA CLIENTELA

I sondaggi presso i clienti e le clienti riguardano la loro soddisfazione in merito ai compiti amministrativi e organizzativi, connessi alle offerte di formazione continua utilizzate.

SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

La sospensione comporta la soppressione temporanea della validità del certificato ed è pronunciata dall'ente di certificazione per carenze persistenti o gravi nel sistema di gestione della qualità o per altri motivi importanti. Se l'istituto di formazione continua risolve le carenze entro il termine stabilito, il certificato può essere recuperato.

STRATEGIA DELLE OFFERTE

Procedura pianificata da parte di un istituto per quanto riguarda la selezione e lo sviluppo delle offerte al fine di raggiungere gli obiettivi imprenditoriali.
La strategia delle offerte è determinante per la natura e la portata delle offerte di formazione continua. Idealmente, si basa su un preciso accertamento della richiesta e delle esigenze.

SUR DOSSIER

Una procedura d'ammissione delle persone partecipanti ad un'offerta di formazione continua che tenga conto delle competenze acquisite a livello professionale o di altro tipo, nonché le attestazioni di requisiti formali nel processo decisionale.

V

VERIFICA DEL LIVELLO DI APPRENDIMENTO

In una verifica del livello di apprendimento, le persone interessate o le possibili persone partecipanti mostrano le competenze esistenti, sulle quali si basano successive attività formative. Tali verifiche sono effettuate durante i corsi per poter stabilire il livello e classificare i partecipanti.

VISITE D'OSSERVAZIONE

Una visita d'osservazione è in linea di principio una visita che una persona formata svolge in un'unità di apprendimento condotta o accompagnata da un'altra persona. Esistono due varianti:

- visita da parte di una persona per la propria formazione o formazione continua presso un formatore qualificato ed esperto o una formatrice qualificata ed esperta;
- visita da parte di una persona esperta presso una/un collega o una/un superiore con l'obiettivo di fornire un feedback tecnico qualificato sull'unità di apprendimento visitata.

3.2 PERMEABILITÀ DI EDUQUA:2021 RISPETTO AD ALTRI MARCHI DI QUALITÀ

Situazione iniziale ed obiettivi

eduQua:2021 si pone come label di qualità nazionale per istituti di formazione continua di tutte le aree e include requisiti di qualità di fondamentale importanza per i sistemi di direzione e di gestione, nonché per offerte di formazione continua e processi di apprendimento. Inoltre, in Svizzera esistono diversi label, norme o principi di qualità specifici dell'offerta o specifici di una determinata materia, rilevanti per gli offerenti di una specifica area di formazione continua.

Fig. 5:
Permeabilità - eduQua:2021 come standard di base

Per gli enti di formazione con diverse certificazioni a livello istituzionale e di offerta nonché per le strutture di finanziamento pubblico, è essenziale che siano chiarite le interfacce tra label e norme, che si evitino duplicazioni e, ove possibile, ci sia un reciproco riconoscimento.

La FSEA, in qualità di ente detentrice di eduQua e della presente norma, ha analizzato, insieme ai rispettivi detentori o segretariati, il rapporto con importanti label di qualità specifici dell'offerta e ne ha chiarito la permeabilità.

1) Rapporto eduQua:2021 versus IN-Qualis:2018

	EDUQUA:2021	IN-QUALIS:2018
ORIENTAMENTO DEI DUE LABEL	Sistema di gestione della qualità per gli offerenti di formazione continua in tutte le aree; livello direzione/sistema di gestione e livello offerte di formazione continua e processi di apprendimento	Sistema di gestione della qualità per le organizzazioni nel campo dei servizi di integrazione lavorativa; con parti generali e moduli per diverse offerte
ENTE DETENTORE	Federazione svizzera per la formazione continua FSEA	Inserimento Svizzera AIS
RICONOSCIMENTO RECIPROCO O SOSTITUZIONE BILATERALE	Parti/Principi A Direzione e B Gestione della qualità	Modulo A Gestione e Organizzazione (modulo obbligatorio)
DOCUMENTI PROBATORI	I documenti probatori relativi a questa parte sono reciprocamente riconosciuti	
PROCEDURA DI CERTIFIZICAZIONE	Audit da parte di enti di certificazione; possibile procedura combinata, riduzione degli sforzi e dei costi	
RICONOSCIMENTO UNILATERALE O SOSTITUZIONE UNILATERALE	Nessun riconoscimento unilaterale di un modulo di IN-Qualis da parte di eduQua	La certificazione eduQua è riconosciuta come Modulo C4, Formazione (modulo facoltativo)
INTERFACCE IN ALTRE PARTI DELLA NORMA	Nessuna interfaccia significativa	

2) Rapporto eduQua:2021 verso fide-Label

	EDUQUA:2021	FIDE-LABEL
ORIENTAMENTO DEI DUE LABEL	Sistema di gestione della qualità per offerenti di formazione continua in tutte le aree; requisiti di base per gli istituti di formazione continua e le loro offerte formative	Il label fide certifica le offerte nel campo della seconda lingua per le/i migranti adulti Standard D Didattica, O Organizzazione delle offerte e C Cantoni e organi incaricati
PROMOTORI	Federazione svizzera per la formazione continua FSEA	Segreteria di Stato della migrazione SEM
RAPPORTO DEI DUE LABEL	I due promotori definiscono come complementare il rapporto tra i due marchi	
PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE	Procedure separate e differenti	
DETERMINAZIONE	Requisiti fondamentali nelle aree di direzione/gestione della qualità, offerte di formazione continua e processi di apprendimento	Requisiti specifici per la didattica e l'organizzazione delle offerte
PUNTI DI CONTATTO E INTERFACCE	Alcuni punti di contatto, interfacce individuali, ad esempio sotto l'aspetto di «Valutazione delle offerte di formazione continua»	
SINERGIE	Si evitano doppie verifiche; si utilizzano reciprocamente documenti probatori individuali	
DOCUMENTI PROBATORI	– Concetto di formazione continua – Descrizioni di funzioni e ruoli – Documentazione di una valutazione	– Concetto del corso per l'offerta da aggiudicare – Profili di lavoro, descrizioni di funzioni – La valutazione è documentata

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, aprile 2025

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