

# **Manuale eduQua 2012**

## **Informazioni e quadro di riferimento sulla procedura di certificazione**



# Impressum

## **Gruppo di controllo ed editore**

AUSL Associazione degli uffici svizzeri del lavoro  
CSFP Conferenza svizzera degli uffici della formazione professionale  
FSEA Federazione svizzera per la formazione continua  
SECO Segretariato di stato dell'economia

## **Organizzazione, segretariato centrale ed enti di certificazione**

Vedasi [www.eduqua.ch](http://www.eduqua.ch)

## **Redazione del manuale**

Heinz Kocher, in collaborazione con tutti i partecipanti

## **Traduzioni**

Daniel Carron, collaborateur scientifique développement du personnel CFF (français)  
Divisione della formazione professionale – Team Sussidi didattici, Luca Catarin, traduttore (italiano)

## **Grafica**

YOCO Your Communication GmbH, Winterthur

## **Casa editrice**

Edizione propria eduQua

## **Distribuzione**

Il manuale può essere scaricato dal sito [www.eduqua.ch](http://www.eduqua.ch)

**eduQua 2012 entra in vigore il 1.1.2013. Il manuale è stato rilasciato dal Servizio di accreditamento svizzero SAS nell'ottobre 2012 e sostituisce eduQua 2004.**

**Disposizioni transitorie: [www.eduqua.ch](http://www.eduqua.ch)**

# Indice

## Struttura del manuale

Il presente manuale eduQua si rivolge, da un lato, alle istituzioni di formazione che mirano a ottenere o rinnovare una certificazione eduQua, dall'altro, agli auditor degli enti di certificazione; esso si compone di due parti:

### Parte 1

<b>Capitolo A</b>	<b>Informazioni e quadro di riferimento sulla procedura di certificazione eduQua</b>	<b>4</b>
A.1	Sviluppo e obiettivi di eduQua	4
A.2	Orientamento di base	4
A.3	Campo d'applicazione	5
A.4	Struttura e principi di base	6
<b>Capitolo B</b>	<b>Criteri e standard eduQua</b>	<b>7</b>
B.1	Panoramica e disposizione dei sei criteri eduQua	7
B.2	Attribuzione dei 22 standard ai sei criteri eduQua	8
B.3	Schema descrittivo degli standard eduQua	10
<b>Capitolo C</b>	<b>Catalogo degli standard eduQua</b>	<b>11</b>
C.1	Offerte di formazione	11
C.2	Informazione	16
C.3	Formazione: solidità e trasferibilità delle conoscenze e competenze acquisite dai partecipanti	18
C.4	Formatori	23
C.5	Sistema di gestione della qualità	26
C.6	Direzione	28
<b>Capitolo D</b>	<b>Documenti vincolanti per la costituzione del dossier</b>	<b>33</b>
<b>Capitolo E</b>	<b>Glossario</b>	<b>34</b>

### Parte 2

<b>Capitolo F</b>	<b>Descrizione della procedura di certificazione</b>	<b>37</b>
F.1	Svolgimento della prima certificazione o del rinnovo della certificazione	38
F.2	Svolgimento dell'audit intermedio	40
F.3	Informazioni supplementari	41
F.4	Costi	42
F.5	Funzione dell'auditor e dell'ente di certificazione	44
F.6	Ricorsi	45
F.7	Procedura per il trattamento di reclami della clientela	45
<b>Capitolo G</b>	<b>Organizzazione eduQua</b>	<b>46</b>

# Capitolo A

## Informazioni e quadro di riferimento sulla procedura di certificazione eduQua

### A.1 Sviluppo e obiettivi di eduQua

eduQua è stato sviluppato nel 2000, su mandato della Segreteria di Stato dell'economia (SECO), dell'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (UFFT), della Conferenza degli uffici della formazione professionale della Svizzera tedesca (DBK, confluito nel CSFO) e della Federazione Svizzera per la formazione continua (FSEA). Dall'introduzione della certificazione, il segretariato eduQua fa parte della FSEA.

eduQua è il label di qualità più conosciuto e diffuso in Svizzera; esso è stato concepito e sviluppato specificamente per gli operatori della formazione continua. Il mercato della formazione continua conferma il valore di eduQua, ben radicato a livello nazionale.

Attraverso la certificazione, gli operatori della formazione continua si impegnano a mantenere, valutare e sviluppare un alto livello di qualità delle loro offerte. Ed è proprio grazie al label eduQua che si rende questo impegno visibile.

**La certificazione eduQua contraddistingue buone istituzioni di formazione continua, perseguendo tre obiettivi principali:**

- migliorare la trasparenza per i clienti;
- garantire la qualità delle prestazioni di formazione continua in base ai 22 standard, favorendo il costante miglioramento;
- fornire basi decisionali alle autorità (ammissione ai concorsi d'offerte per corsi collettivi ed individuali, sovvenzioni, ecc.).

Questi obiettivi vengono verificati e sviluppati regolarmente.

### A.2 Orientamento di base

**eduQua risponde alle esigenze comuni per quanto concerne un sistema di gestione della qualità:**

- *Orientamento ai processi:* l'accento è posto sui processi chiave per la gestione e la fornitura di prestazioni dell'istituzione;
- *Orientamento alla clientela:* i 22 standard eduQua riflettono in primo luogo il punto di vista della clientela;
- *Andragogia:* i principi della formazione per adulti entrano in linea di conto nello sviluppo, nell'esecuzione e nella valutazione delle offerte di formazione;
- *Valutazione:* lo sviluppo sistematico della qualità è assicurato dall'autovalutazione e dalla certificazione.

## A.3 Campo d'applicazione

La certificazione eduQua è rivolta a tutte le istituzioni attive nell'ambito della formazione continua di un pubblico adulto.

La formazione continua può essere definita come una continuazione o una ripresa di studi organizzati dopo una prima fase svolta in una scuola universitaria oppure a scuola e a lavoro, con l'obiettivo di aggiornare, approfondire e ampliare conoscenze, competenze, abilità e capacità acquisite oppure di reimparare tutto questo. La formazione continua consente di apprendere in modo mirato, secondo forme di apprendimento in presenza (in aula) e apprendimento autonomo (studio individuale).

La formazione continua si svolge a tutti i livelli: dal livello primario (ad es. recupero delle competenze di base), al secondario I (ad es. corso di base per persone senza formazione), al secondario II (ad es. CFC/AFC), fino al livello terziario A (ad es. formazione continua universitaria) e al livello terziario B (formazione professionale superiore, ad es. SSS o diploma SUP).

Ulteriori informazioni sul sistema educativo svizzero sono disponibili sul sito della Conferenza svizzera dei direttori cantonali dell'istruzione pubblica (CDIP): [www.edk.ch](http://www.edk.ch).

Campo di formazione	Ambiti eduQua secondari	Ambiti eduQua primari
<b>Livello quaternario</b> Misure di formazione per adulti atte all'acquisizione, all'aggiornamento e all'ampliamento di conoscenze, competenze e capacità		<ul style="list-style-type: none"> <li>Formazione generale per adulti</li> <li>Formazione professionale continua</li> <li>Formazione continua in azienda</li> </ul>
<b>Livelli terziari A e B</b> Misure di formazione che conducono a titoli di studio professionali e/o di studi superiori e che preparano ad assumere funzioni professionali superiori	<ul style="list-style-type: none"> <li>Università e Politecnico</li> <li>Scuola universitaria professionale e Alta scuola pedagogica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Scuole superiori specializzate e Formazione professionale superiore</li> <li>Preparazione agli esami professionali superiori ed esami di professione</li> <li>Organizzazioni del mondo del lavoro e altri operatori della formazione</li> </ul>
<b>Livello secondario II</b> Formazione di base post-obbligatoria che prepara a un'attività professionale e/o a corsi di formazione o a studi superiori	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liceo, scuole medie professionali, maturità professionale, formazione professionale (Attestato federale di capacità, AFC, e Certificato federale di formazione pratica, CFP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corsi interaziendali</li> <li>Validazione delle conoscenze acquisite</li> <li>Formazione di recupero: diploma professionale, maturità professionale e maturità</li> </ul>
<b>Livello secondario I</b> Formazione di base obbligatoria Livello secondario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Scuola media</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corso di base per persone senza formazione</li> <li>Corso d'integrazione per stranieri</li> <li>Formazione di base per adulti</li> </ul>
<b>Livello primario</b> Formazione di base obbligatoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Scuola elementare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leggere, scrivere, calcolare per adulti</li> </ul>

Figura 1: Campo d'applicazione

## A.4 Struttura e principi di base

eduQwa offre agli operatori della formazione continua una base qualitativa sul modo di gestire e migliorare continuamente i loro processi e le loro offerte di formazione. Le esigenze da rispettare da parte di un'istituzione che desidera farsi certificare eduQwa sono descritte nel presente manuale.

eduQwa si fonda su sei criteri (capitolo B.1). Ogni criterio eduQwa contiene un certo numero di standard (capitolo B.2). I 22 standard eduQwa descrivono determinate esigenze che devono essere soddisfatte (capitolo C). Da queste derivano indicatori specifici che segnalano se le esigenze sono state attuate. Mediante giustificativi e grazie a un'autovalutazione basata su dati specifici, l'operatore della formazione continua potrà dimostrare di rispettare le esigenze descritte nel quadro della certificazione eduQwa.

### **Principi importanti nell'applicazione di eduQwa:**

- Le esigenze eduQwa devono essere rispettate anche quando il mandato di formazione è fornito completamente o in parte da un'istituzione esterna (le prestazioni sono acquistate dall'operatore).
- Il diritto superiore (leggi, ordinanze, norme, ecc.) deve essere verificato, esaminato e rispettato dall'istituzione di formazione.
- Tutte le offerte di formazione di un operatore della formazione continua certificato soddisfano i requisiti minimi eduQwa.
- Per ogni esigenza e criterio sono forniti degli esempi che rimandano a diversi aspetti; questi ultimi fungono da riferimenti. L'elenco di questi aspetti non è definitivo e, se del caso, può essere completato. A seconda della dimensione dell'istituzione o del genere di offerte, è possibile che tutti gli aspetti descritti non siano applicabili.

# Capitolo B

## Criteri e standard eduQwa

### B.1 Panoramica e disposizione dei sei criteri eduQwa

eduQwa è fortemente orientato ai bisogni e alla soddisfazione della clientela; quattro dei sei criteri mettono a fuoco questi aspetti. Gli altri due criteri che completano il sistema mettono in luce gli aspetti di condotta e di gestione della qualità dell'istituzione di formazione nel suo insieme.



Figura 2: Disposizione dei sei criteri di qualità eduQwa

## B.2 Attribuzione dei 22 standard ai sei criteri eduQa

### Introduzione e chiave di lettura

Nello schema e nelle tabelle seguenti, i 22 standard eduQa sono attribuiti ai sei criteri di qualità eduQa. Lo standard eduQa è un livello di qualità definito e vincolante, riferito a un tema e associato a un criterio eduQa. I 22 standard si riferiscono ai fattori di riuscita, ovvero alle attività determinanti nel raggiungimento e nel consolidamento degli obiettivi dell'istituzione.

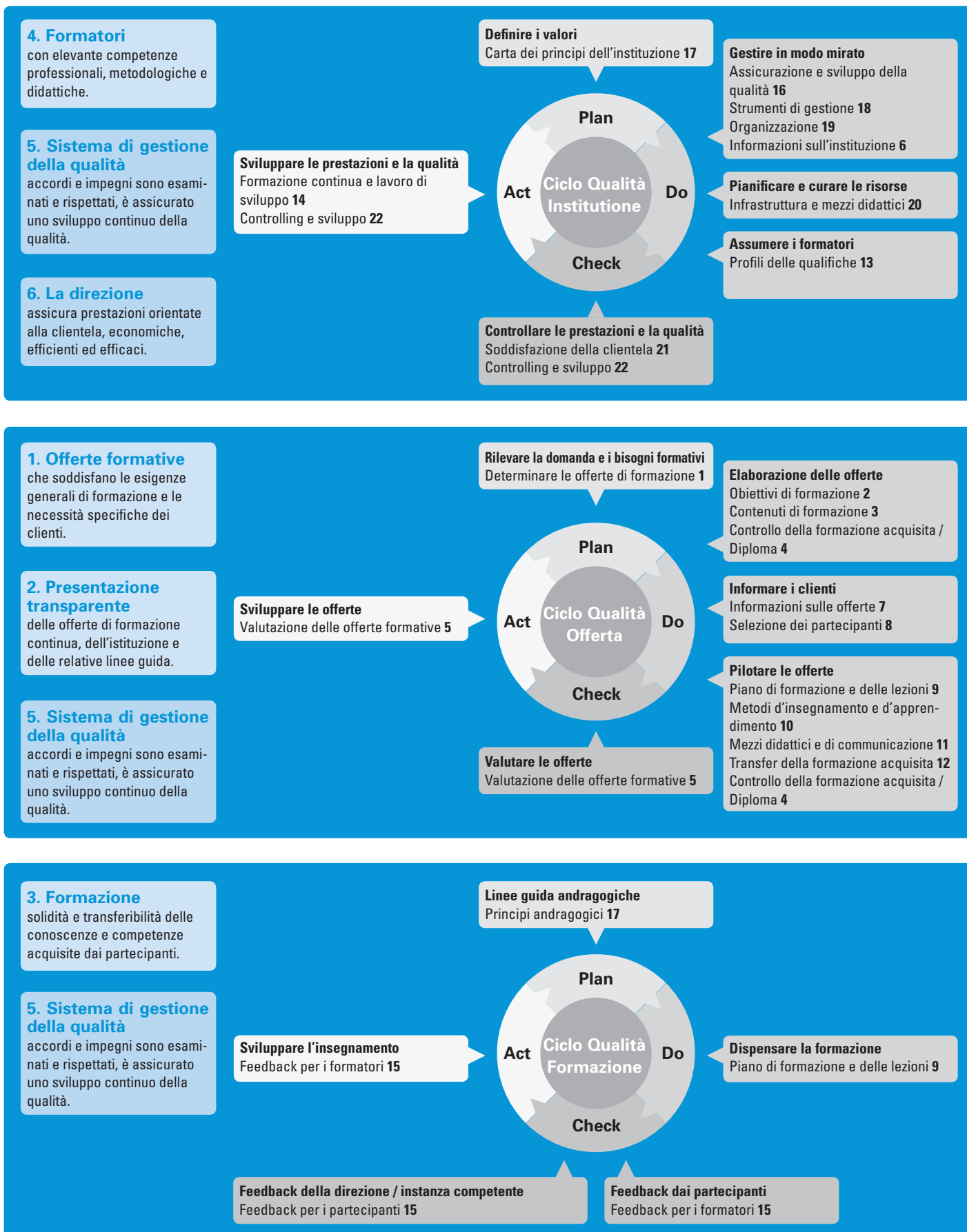


Figura 3: I 22 standard eduQa associati ai cicli Qualità



## Tabella relativa all'attribuzione dei 22 standard ai sei criteri eduQua

**Criterio 1: Offerte di formazione** – Offerte formative che soddisfano le esigenze generali di formazione e le necessità specifiche dei clienti

Fattori di riuscita	Standard eduQua
Rilevare la domanda e i bisogni formativi	1 Determinare le offerte di formazione
Elaborare le offerte di formazione	2 Obiettivi di formazione 3 Contenuti di formazione 4 Controllo della formazione acquisita / Diploma
Valutare e sviluppare regolarmente le offerte di formazione	5 Valutazione delle offerte formative

**Criterio 2: Informazione** – Presentazione trasparente delle offerte di formazione continua, dell'istituzione e delle relative linee guida

Fattori di riuscita	Standard eduQua
Informazione ai clienti	6 Informazioni sull'istituzione 7 Informazioni sulle offerte di formazione

**Criterio 3: Formazione** – Solidità e trasferibilità delle conoscenze e competenze acquisite dai partecipanti

Fattori di riuscita	Standard eduQua
Realizzare le offerte di formazione	8 Selezione dei partecipanti 9 Piano di formazione e delle lezioni 10 Metodi d'insegnamento e d'apprendimento 11 Mezzi didattici e mezzi di comunicazione 12 Transfer della formazione acquisita

**Criterio 4: Formatori** – Formatori con elevate competenze professionali, metodologiche e didattiche

Fattori di riuscita	Standard eduQua
Assumere i formatori	13 Profili delle qualifiche
Sostenere i formatori	14 Formazione continua dei formatori e lavoro di sviluppo
Sviluppare e sostenere una "cultura del feedback" e della formazione	15 Feedback per i formatori

**Criterio 5: Sistema di gestione della qualità** – Accordi e impegni sono esaminati e rispettati; è assicurato uno sviluppo continuo della qualità

Fattori di riuscita	Standard eduQua
Definire un sistema di gestione	16 Assicurazione e sviluppo della qualità

**Criterio 6: Direzione** – La direzione assicura prestazioni orientate alla clientela, economiche, efficienti ed efficaci

Fattori di riuscita	Standard eduQua
Definire, comunicare e attuare valori ed esigenze	17 Carta dei principi dell'istituzione e principi andragogici
Gestire in base agli obiettivi	18 Strumenti di gestione
Definire la struttura organizzativa	19 Organizzazione
Pianificare e gestire le risorse	20 Infrastruttura e mezzi didattici
Misurare la soddisfazione della clientela	21 Soddisfazione della clientela
Sviluppare le prestazioni e la qualità dell'istituzione	22 Controlling e sviluppo

## B.3 Schema descrittivo degli standard eduQua

Tutti i 22 standard eduQua sono descritti secondo uno schema predefinito. In questo modo, l'utente potrà servirsene più facilmente. Lo schema è presentato di seguito.

### Quali sono gli obiettivi e gli scopi delle esigenze?

*Elenco degli obiettivi principali e dei vantaggi che ne derivano.*

### Quali sono le esigenze da rispettare?

*Elenco delle esigenze concrete di eduQua. I termini più importanti di queste esigenze sono indicati in carattere corsivo.*

### Quali sono gli indicatori che permettono di verificare l'attuazione dell'esigenza?

*Elenco degli indicatori che permettono di verificare un'applicazione efficace degli standard eduQua, per esempio:*

- *Concezione orientata alla pratica* – Quali sono le azioni che permettono di verificare se tale concezione è rispettata? Come sono effettuate?
- *Relazione istituzionale e culturale* – Come sono applicate le esigenze che riguardano l'implicazione istituzionale e culturale?
- *Efficienza ed efficacia* – Come è possibile valutare se la relazione tra gli investimenti consentiti e i risultati ottenuti si situa in una proporzione accettabile? I beneficiari delle prestazioni sono soddisfatti dei risultati ottenuti?

### Documenti da presentare

*Questi documenti sono esaminati dall'auditore prima di un'audit.*

#### In riferimento all'istituzione:

- documenti e informazioni che riguardano l'istituzione (documenti che sono parte integrante di un sistema di gestione della qualità).

#### In riferimento all'offerta di formazione:

- documenti e informazioni relativi all'offerta di formazione scelta.

#### Indicazioni per l'elaborazione della documentazione

*Determinati documenti e informazioni devono assolutamente essere forniti in anticipo. Si tratta di esigenze minime; nella descrizione degli standard eduQua questi documenti e informazioni appaiono in **grassetto**.*

*Non è necessario comprovare ogni singola esigenza in un documento separato. Laddove possibile, diverse esigenze possono essere oggetto di un solo documento.*

### Verifica sul posto

*Queste informazioni e documenti possono essere verificati sul posto.*

#### In riferimento all'istituzione:

- documenti e informazioni relative all'istituzione.

#### In riferimento all'offerta/alle offerte di formazione:

- documenti e informazioni relativi all'offerta di formazione e/o altre offerte di formazione.

#### Indicazioni per la verifica di informazioni e documenti

*In ogni caso, alcuni documenti specifici devono poter essere verificati sul posto. Si tratta di esigenze minime; nella descrizione degli standard eduQua questi documenti appaiono in **grassetto**.*

### Domande e argomenti che possono anche essere discussi in occasione dell'audit (ad es. analisi di opportunità e rischi, riflessioni sulla durezza e gli effetti di processi di gestione interni)

*Si tratta di affrontare questioni che potrebbero risultare utili per lo sviluppo della propria gestione della qualità.*

# Capitolo C

## Catalogo degli standard eduQua

### C.1 Offerte di formazione

Offerte di formazione che soddisfano la necessità di formazione e le esigenze della clientela.

#### 1. Standard eduQua: Determinare le offerte di formazione (criterio 1)

##### Quali sono gli obiettivi e gli scopi delle esigenze?

Una buona offerta di formazione continua risponde ai bisogni individuali dei candidati e alle esigenze dell'economia e della società.

##### Quali sono le esigenze da rispettare?

La clientela è chiaramente definita (profilo della clientela).

##### La procedura per il rilevamento dei bisogni formativi è definita e diversi aspetti possono essere tenuti in considerazione, come ad esempio:

- le necessità di una clientela potenziale
- i feedback e i desideri dei partecipanti
- la collaborazione con le associazioni o/e con l'economia per chiarire in modo efficiente le necessità del mercato
- il rilevamento della qualifica e dell'esperienza professionale dei partecipanti
- il rilevamento del contesto (professionale, familiare ecc.) dei partecipanti

##### Per ogni offerta di formazione vi è un curriculum (piano dell'offerta di formazione). Tale curriculum comprende:

- le considerazioni sui bisogni
- l'orientamento alla pratica

##### Documenti da presentare

###### In riferimento all'istituzione:

- gruppo target principale / profilo della clientela
- procedura per il rilevamento dei bisogni formativi

###### In riferimento all'offerta di formazione:

- curriculum (considerazioni sui bisogni e orientamento alla pratica)

##### Quali sono gli indicatori che permettono di verificare l'attuazione dell'esigenza?

Nelle offerte formative che rispecchiano l'esigenza, il numero dei partecipanti aumenta.

Il curriculum va valutato regolarmente e aggiornato di conseguenza.

##### Verifica sul posto

###### In riferimento all'istituzione:

- risultato dell'analisi del mercato

###### In riferimento all'offerta/alle offerte di formazione:

- riassunto e analisi delle valutazioni redatte dai partecipanti

##### Ulteriori domande e argomenti da discutere (opportunità in relazione a rischi/durevolezza, effetto)

- Come adeguare in modo ottimale le offerte di formazione continua al mercato e ai bisogni della clientela?
- Come arrivare a un'offerta di formazione innovativa tenendo conto dell'aspetto pratico della professione?

## 2. Standard eduQua: Obiettivi di formazione (criterio 1)

### Quali sono gli obiettivi e gli scopi delle esigenze?

Gli obiettivi di formazione esprimono le capacità e le competenze che i partecipanti devono disporre dopo aver concluso la formazione con esito positivo. Tali obiettivi fungono da punti di riferimento per tutte le parti coinvolte e servono per la scelta dei contenuti, del procedimento nonché per le modalità di verifica.

### Quali sono le esigenze da rispettare?

**L'istituzione che offre la formazione, per la realizzazione degli obiettivi di formazione, fa riferimento a un modello istituzionale, come ad esempio:**

- obiettivi generali e specifici misurati in base a livelli tassonomici
- modello competenze-risorse relativo alle competenze operative e alle situazioni operative

o definisce dei principi o delle idee guida specifici dell'istituzione per il raggiungimento degli obiettivi di formazione.

**Tali punti di riferimento (obiettivi di formazione):**

- sono adeguati ai destinatari, concreti e verificabili
- si orientano alle situazioni operative
- sono adatti a definire i contenuti di formazione
- sono pensati in funzione dell'offerta di formazione e dei partecipanti di tale offerta
- possono essere raggiunti nel periodo di formazione previsto e con il gruppo target stabilito

### Documenti da presentare

**In riferimento all'istituzione:**

- **principi relativi alla definizione degli obiettivi di formazione integrati nell'istituzione**

**In riferimento all'offerta di formazione:**

- **tutti i documenti che comprendono i vari livelli degli obiettivi di formazione; come ad esempio**
  - descrizione del corso
  - curriculum
  - piano di formazione e dei contenuti

### Quali sono gli indicatori che permettono di verificare l'attuazione dell'esigenza?

Gli obiettivi di formazione sono menzionati nei documenti rilevanti (come ad es. nella descrizione dei corsi, nei curricula, nei piani di formazione ecc.).

Gli obiettivi di formazione si orientano al modello integrato all'istituzione.

Nella valutazione dei corsi viene chiesto ai partecipanti se hanno raggiunto gli obiettivi di formazione.

### Verifica sul posto

**In riferimento all'istituzione:**

- nessuna

**In riferimento all'offerta/alle offerte di formazione:**

- **valutazione dei partecipanti**, dei corsisti o dei formatori

### Ulteriori domande e argomenti da discutere (opportunità in relazione a rischi/durevolezza, effetto)

- Quali attività, funzioni o ruoli possono assumere i partecipanti dopo aver concluso il corso con esito positivo?

### 3. Standard eduQua: Contenuti di formazione (criterio 1)

#### Quali sono gli obiettivi e gli scopi delle esigenze?

Grazie ai contenuti di formazione si raggiungono gli obiettivi di formazione. I contenuti di formazione, sviluppati in base al gruppo target e agli obiettivi di formazione, fungono da fondamento per l'insegnamento e sono di notevole importanza per i partecipanti.

#### Quali sono le esigenze da rispettare?

##### I contenuti di formazione sono:

- coerenti agli obiettivi di formazione definiti
- suddivisi in modo ragionevole e opportuno
- adeguati ai destinatari e aggiornati
- elencati dettagliatamente nelle indicazioni relative ai contenuti
- definiti e presentati secondo la corporate identity (CI)

##### Per i cicli di formazione composti da più parti, quindi impartiti da più formatori dev'essere soddisfatto il seguente punto:

- i contenuti di formazione delle varie parti devono essere concordati tra loro, come anche i vari materiali di corso e di insegnamento utilizzati

##### I documenti relativi al corso e i mezzi ausiliari:

- sono aggiornati e facili da usare
- corrispondono alla corporate identity dell'istituzione

#### Documenti da presentare

##### In riferimento all'istituzione:

- **i criteri di qualità relativi all'organizzazione dei contenuti di formazione, come ad esempio**
  - CI per i documenti distribuiti e le presentazioni
  - Indicazioni sul modo in cui l'organizzazione può garantire che i requisiti siano effettivamente rispettati

##### In riferimento all'offerta di formazione:

- **curriculum** (definizione dei contenuti di formazione, elenco dei sussidi didattici utilizzati, documentazione dei partecipanti ed eventuali ulteriori mezzi ausiliari)

#### Quali sono gli indicatori che permettono di verificare l'attuazione dell'esigenza?

I contenuti di formazione sono elaborati in modo utile e stimolante.

I documenti relativi al corso e i mezzi ausiliari sostengono efficacemente il processo d'apprendimento dei partecipanti.

#### Verifica sul posto

##### In riferimento all'istituzione:

- nessuna

##### In riferimento all'offerta/alle offerte di formazione:

- **esempi di mezzi ausiliari utilizzati**
  - libri, quaderni, fogli di lavoro ecc.
  - PC, utensili ecc.
- **valutazione da parte dei partecipanti** o considerazioni tratte da visite alle lezioni

#### Ulteriori domande e argomenti da discutere (opportunità in relazione a rischi/durevolezza, effetto)

- Quali contenuti devono essere trattati per giungere agli obiettivi di formazione partendo dai requisiti di cui dispongono i partecipanti?

## 4. Standard eduQua: Controllo della formazione acquisita / Diploma (criterio 1)

### Quali sono gli obiettivi e gli scopi delle esigenze?

In base ai controlli dei risultati, i partecipanti rilevano il livello delle loro conoscenze e delle abilità in relazione ai contenuti e agli obiettivi di formazione.

### Quali sono le esigenze da rispettare?

#### I controlli dei risultati:

- si orientano agli obiettivi di formazione da raggiungere
- sono previsti e realizzati a diversi livelli
- sono funzionali (test, esami, colloqui, progetti ecc.)
- corrispondono al livello dei partecipanti
- hanno luogo in un momento opportuno e ad intervalli appropriati
- comprendono anche metodi di autovalutazione
- creano più trasparenza relativa al livello raggiunto dal punto di vista dei partecipanti e dei formatori

#### In caso di esami:

- è definita una procedura di valutazione - e di giudizio unitaria e comprensibile/trasparente – nel rispetto dei criteri stabiliti
- le domande che compongono l'esame sono elaborate da una persona competente e rinnovate regolarmente
- è assicurato il rispetto dei regolamenti d'esame esistenti

### Documenti da presentare

#### In riferimento all'istituzione:

- **i criteri di qualità relativi all'organizzazione e allo svolgimento di esami scritti e orali o momenti di riflessione sul raggiungimento degli obiettivi di formazione**
- prescrizioni relative agli esami o lavori parziali e finali, nonché riflessioni specifiche

#### In riferimento all'offerta di formazione:

- **curriculum** (controllo dei risultati – principi dei controlli dei risultati, come tipo, intervalli, mole ecc.)

Se esistenti o rilevanti

- regolamento d'esame, regolamento di promozione e mezzi di ricorso
- mezzi, modi e metodi della garanzia dell'acquisizione delle conoscenze
- test o esami scritti
- lavori finali
- verbali degli esami orali
- ecc.

### Ulteriori domande e argomenti da discutere (opportunità in relazione a rischi/durevolezza, effetto)

- Come possono essere applicati in modo efficace i controlli dei risultati, come strumenti di sostegno e di motivazione?

### Quali sono gli indicatori che permettono di verificare l'attuazione dell'esigenza?

A dipendenza dell'offerta formativa vengono svolti adeguati esami/controlli dei risultati. Per i partecipanti, questi ultimi sono:

- trasparenti, comprensibili, giusti e adatti al livello
- orientati alla pratica e a sostegno dei processi dell'apprendimento

Nel caso in cui non venga svolto alcun esame/controllo della formazione, sono previsti dei momenti di riflessione accompagnati, sul raggiungimento degli obiettivi di formazione oppure redazione di diari di formazione o altri dispositivi utili.

### Verifica sul posto

#### In riferimento all'istituzione:

- nessuna

#### In riferimento all'offerta/alle offerte di formazione:

- valutazione da parte dei partecipanti o conclusioni tratte da visite alle lezioni

## 5. Standard eduQua: Valutazione delle offerte formative (criterio 1)

### Quali sono gli obiettivi e gli scopi delle esigenze?

Valutando e perfezionando regolarmente l'offerta di formazione si garantisce un'offerta attuale e conveniente, che adempie le aspettative e le necessità dei partecipanti e che porta all'apprendimento desiderato.

### Quali sono le esigenze da rispettare?

#### La pianificazione della valutazione dell'offerta di formazione comprende:

- dei criteri per la valutazione dell'offerta di formazione (ad es.: contenuto della lezione, gestione del corso, organizzazione della lezione, infrastruttura, redditività, tasso di successo agli esami, attualità dei contenuti ecc.)
  - i criteri di valutazione si orientano alle direttive preposte (principi andragogici, strategia ecc.)
- la definizione di dati, di informazioni e di fonti che vengono utilizzati per la valutazione (ad es. sondaggio dei partecipanti, valutazioni da parte dei formatori, presenza dei partecipanti, domanda del mercato, statistica degli esami, bilancio e conto economico, ecc.)
  - è necessario chiedere regolarmente un feedback ai partecipanti (almeno una volta per ogni formazione offerta; nei cicli di studio non bisognerebbe aspettare la fine del percorso per richiederli)
- il metodo della valutazione (ad es.: tipo di valutazione dei risultati, metodologia di comunicazione, ecc.)
- indicazioni relative alla messa in atto della valutazione (responsabilità, mezzi ausiliari e scadenze).

Vi sono mezzi ausiliari appositi per la messa in atto della valutazione dell'offerta stabilita. Questi comprendono i parametri necessari per valutare i vari criteri (ad esempio: da insufficiente a molto buono).

### Documenti da presentare

#### In riferimento all'istituzione:

- **procedura, mezzi ausiliari e strumenti per la valutazione dell'offerta di formazione**

#### In riferimento all'offerta di formazione:

- **la valutazione dell'offerta di formazione e le misure previste per migliorarla**

### Quali sono gli indicatori che permettono di verificare l'attuazione dell'esigenza?

Le offerte di formazione sono valutate regolarmente seguendo una scadenza stabilita internamente.

I risultati della valutazione dell'offerta di formazione sono comprensibili e plausibili.

Nel caso di un percorso formativo, si chiede regolarmente l'opinione dei partecipanti per, eventualmente, adattare l'insegnamento.

L'offerta di formazione corrisponde all'immagine dell'istituzione (credibilità, rispetto dei valori, ecc.).

Si riconoscono, si stabiliscono e si realizzano le tappe necessarie per migliorare l'offerta di formazione. Le indicazioni ottenute dalle valutazioni, sono integrate nelle riflessioni dell'istituzione, per le offerte di formazione e per la pianificazione dei corsi.

Se possibile i partecipanti vengono informati sui risultati della valutazione dell'offerta di formazione nonché sugli eventuali provvedimenti applicati.

### Verifica sul posto

#### In riferimento all'istituzione:

- in che modo le indicazioni emerse dalla valutazione dell'offerta di formazione vengono utilizzate dalla Direzione?

#### In riferimento all'offerta/alle offerte di formazione:

- **risultati della valutazione delle offerte di formazione realizzate**
- **misure pianificate per il miglioramento**

### Ulteriori domande e argomenti da discutere (opportunità in relazione a rischi/durevolezza, effetto)

- Come cambia il mercato? Quali sono i punti che in futuro caratterizzeranno un'offerta di formazione interessante?
- In che modo si potrebbero offrire "processi organizzativi d'apprendimento" attrattivi, che siano utili a tutti i gruppi interessati?

## C.2 Informazione

Chiara rappresentazione delle offerte di formazione, dell'istituzione di formazione e delle relative linee guida.

### 6. Standard eduQua: Informazioni sull'istituzione (criterio 2)

#### Quali sono gli obiettivi e gli scopi delle esigenze?

- I clienti reperiscono facilmente tutte le informazioni necessarie per farsi un'idea sull'istituzione, sul relativo campo d'attività, sulle offerte di formazione, sulle sue competenze e le condizioni generali.
- Le linee guida presentano al cliente le norme e i valori dell'istituzione e il significato che quest'ultima attribuisce alla buona qualità.

#### Quali sono le esigenze da rispettare?

##### I mezzi d'informazione dell'istituzione forniscono dati:

- su importanti aspetti dell'istituzione stessa (scopo dell'istituzione, campo d'attività, dimensioni, pubblico mirato, responsabilità gestionale, persone di riferimento e responsabili)
- sulla carta dei principi dell'istituzione
- sui principi andragogici – come s'intende l'apprendimento e come lo si applica (standard 17)
- sulle condizioni generali (condizioni d'iscrizione, di pagamento e di abbandono)

##### Le informazioni relative all'istituzione e al sito web sono:

- attuali e adeguate ai destinatari
- conformi alla corporate identity

#### Documenti da presentare

##### In riferimento all'istituzione:

- opuscoli informativi sull'istituzione (riferimento alla pagina iniziale di internet dell'istituzione)
- panoramica delle offerte di formazione
- condizioni generali

##### In riferimento all'offerta di formazione:

- nessuno

#### Quali sono gli indicatori che permettono di verificare l'attuazione dell'esigenza?

Il sito web viene curato e aggiornato regolarmente.

È chiaramente esplicitato ciò che l'istituzione intende con determinati concetti quali, ad esempio, ciclo di formazione, corso, ecc. Sono impiegati sempre gli stessi termini.

I clienti sono soddisfatti del sito web (contenuto, struttura, ecc.).

#### Verifica sul posto

##### In riferimento all'istituzione:

- informazioni sull'istituzione di formazione
- Accesso pubblico alle informazioni
- Valutazione da parte dei partecipanti e/o dei clienti

##### In riferimento all'offerta/alle offerte di formazione:

- nessuna

#### Ulteriori domande e argomenti da discutere (opportunità in relazione a rischi/durevolezza, effetto)

- In che modo l'informazione pubblica influenza positivamente l'affermarsi sul mercato dell'istituzione di formazione?
- In che misura le informazioni evitano ai clienti errori d'iscrizione?



## 7. Standard eduQua: Informazioni sulle offerte di formazione (criterio 2)

### Quali sono gli obiettivi e gli scopi delle esigenze?

Le informazioni sulle offerte di formazione sono attuali, adeguate ai destinatari e comprensibili agli interessati.

### Quali sono le esigenze da rispettare?

#### Le informazioni sulle offerte di formazione contengono indicazioni:

- sul valore e/o l'utilità della formazione, aspetti che i partecipanti sanno riconoscere (ad es. riconoscimento della formazione, riconoscimento da parte delle associazioni, ecc.)
- sui gruppi mirati e/o le condizioni d'ammissione (ad es. informazioni su conoscenze preliminari, diplomi, esperienze professionali e ulteriori condizioni d'ammissione, quali livello di conoscenze linguistiche, età e salute)
- sugli obiettivi e/o i contenuti di formazione (trasparenti, comprensibili e verificabili)
- sul numero di partecipanti per classe
- sui costi (tassa d'iscrizione, tassa d'esame e modalità di pagamento)
- sull'organizzazione dell'insegnamento (ad es. metodi d'insegnamento e d'apprendimento, forme sociali -modalità relazionali e mezzi di comunicazione impiegati)
- sul tempo necessario (ad es. durata delle lezioni, tempo per gli esercizi di transfer, per gli esami, ecc.)
- sul documento finale rilasciato (attestato di frequenza, certificati, diplomi, ecc.)
- sulle condizioni per l'ottenimento del documento finale (ad es. tempo di presenza richiesto, esami intermedi, esami finali e vie di ricorso)

Le informazioni sulle offerte formative sono pubblicamente accessibili.

### Documenti da presentare

#### In riferimento all'istituzione:

- **panoramica sulle offerte di formazione**

#### In riferimento all'offerta di formazione:

- **descrizioni dettagliate** (informazioni sull'offerta)
- **formulari d'iscrizione**

### Quali sono gli indicatori che permettono di verificare l'attuazione dell'esigenza?

#### I clienti ottengono informazioni sul valore del documento finale, per esempio:

- riconoscimento da parte di un'associazione
- riconoscimento da parte di un settore
- riconoscimento federale
- crediti ETCS

I clienti sono soddisfatti delle informazioni sulle offerte di formazione.

### Verifica sul posto

#### In riferimento all'istituzione:

- nessuna

#### In riferimento all'offerta/alle offerte di formazione:

- **accesso pubblico alle informazioni**
- valutazione da parte dei partecipanti e/o dei clienti

### Ulteriori domande e argomenti da discutere (opportunità in relazione a rischi/durevolezza, effetto)

- In che modo le informazioni sulle offerte di formazione sostengono il servizio di consulenza e vendita alla clientela?
- In che misura le informazioni evitano ai clienti errori d'iscrizione?

## C.3 Formazione

Solidità e trasferibilità delle conoscenze e competenze acquisite dai partecipanti.

### 8. Standard eduQua: Selezione dei partecipanti (criterio 3)

#### Quali sono gli obiettivi e gli scopi delle esigenze?

Un'alta soddisfazione della clientela e un buon esito della formazione possono essere raggiunti unicamente se i partecipanti si trovano nel corso giusto e adatto ai loro bisogni.

#### Quali sono le esigenze da rispettare?

##### I prerequisiti per i partecipanti:

- sono chiari, univoci e comprensibili
- sono verificabili
- possono essere verificati anche "su dossier"

##### È definita una procedura di selezione (se necessario):

- con una metodica e responsabilità chiare ben definite
- per i cicli di formazione più lunghi i prerequisiti per i partecipanti vengono verificati attraverso colloqui di consulenza, test di introduzione o classificazione (ai livelli appropriati), lezioni d'orientamento e d'osservazione, giornate o serate informative

##### Per i cicli di formazione di durata superiore ad un anno sono definite le seguenti procedure per:

- l'interruzione della formazione
- la ripresa del ciclo di formazione (ad es. riconoscimento di formazioni già svolte o competenze già acquisite)

#### Documenti da presentare

##### In riferimento all'istituzione:

- **profilo standard del cliente**
- **procedura relativa all'applicazione delle modalità di selezione**

##### In riferimento all'offerta di formazione:

- **curriculum** (condizioni di partecipazione al corso, informazione e consulenza) se disponibile o rilevante
- procedura di selezione specifica destinata alla verifica dei prerequisiti per i partecipanti
- esempi di verifiche come
  - test di classificazione ai livelli appropriati
  - documento/questionario per il colloquio

#### Quali sono gli indicatori che permettono di verificare l'attuazione dell'esigenza?

Nel caso di partecipanti che concludono un corso anzitempo (abbandono), si procede ai dovuti chiarimenti, se questo risulta pertinente e utile dal punto di vista economico.

Sulla base dei feedback dei partecipanti si verifica in che misura le conoscenze acquisite possano essere trasferite nella pratica.

#### Verifica sul posto

##### In riferimento all'istituzione:

- elenco delle formazioni con procedura di selezione (interna)

##### In riferimento all'offerta/alle offerte di formazione:

- **procedura di selezione per l'offerta di formazione** (se necessario)
- analisi relativa ai partecipanti che concludono il corso anzitempo (abbandono)
- valutazione da parte dei partecipanti o dei formatori

#### Ulteriori domande e argomenti da discutere (opportunità in relazione a rischi/durevolezza, effetto)

- Quando ci si può assumere la responsabilità di rendere i prerequisiti per i partecipanti eterogenei? Quando al fine di ispirare o integrare, di inibire od ostacolare?

## 9. Standard eduQua: Piano di formazione e delle lezioni (criterio 3)

### Quali sono gli obiettivi e gli scopi delle esigenze?

Per i partecipanti vengono create condizioni quadro che permettono, facilitano e promuovono un apprendimento efficace.

### Quali sono le esigenze da rispettare?

L'istituzione di formazione fa riferimento a direttive precise circa il piano di formazione e quello delle lezioni.

#### Il piano di formazione:

- tiene in considerazione i principi andragogici dell'istituzione
- contiene lezioni organizzate in modo variato (ad es. diversi metodi d'insegnamento, forme sociali – modalità relazionali, fasi alternate di concentrazione e distensione, ecc.)
- tiene in considerazione modelli didattici
- comprende attività d'apprendimento autonomo e di controllo degli obiettivi di formazione
- ecc.

#### I contenuti di formazione trattati nel piano di formazione:

- tengono in considerazione gli obiettivi di formazione
- sono illustrati in dettaglio ai partecipanti e messi in evidenza secondo la loro importanza
- favoriscono la comprensione dei partecipanti (attraverso panoramiche generali, scalette, contenuti chiari e concreti, ecc.)
- tengono in considerazione le riflessioni sul transfer e fanno riferimento alla pratica (atteggiamento e obiettivi individuali dei partecipanti riguardo al tema del corso; approccio metodico, scelta degli strumenti adeguati, riferimento a situazioni pratiche concrete, ecc.)

Il piano di formazione è comprensibile e utile anche per i supplenti.

### Documenti da presentare

#### In riferimento all'istituzione:

- **criteri di qualità per i piani d'insegnamento o delle lezioni**

#### In riferimento all'offerta di formazione:

- **esempi di piani d'insegnamento o delle lezioni**

### Quali sono gli indicatori che permettono di verificare l'attuazione dell'esigenza?

#### Un piano di formazione contiene, ad esempio:

- lo svolgimento prestabilito
- i contenuti di formazione da trattare
- le modalità relazionali scelte
- i metodi d'apprendimento impiegati (lavori di gruppo, ecc.)
- i mezzi ausiliari da impiegare (mezzi di comunicazione, materiali, ecc.) e l'organizzazione dell'ambiente di studio (aula)
- il risultato auspicato

Il piano di formazione serve quale base per l'auto riflessione quotidiana del formatore.

I partecipanti, grazie ad un buon piano, giudicano le lezioni variate e motivanti.

### Verifica sul posto

#### In riferimento all'istituzione:

- nessuna

#### In riferimento all'offerta/alle offerte di formazione:

- **valutazione da parte dei partecipanti** o considerazioni tratte da visite ai corsi

### Ulteriori domande e argomenti da discutere (opportunità in relazione a rischi/durevolezza, effetto)

- Una volta definito il tema da trattare, quali sono i fattori che determinano un buon piano di formazione?

## 10. Standard eduQua: Metodi d'insegnamento e d'apprendimento (criterio 3)

### Quali sono gli obiettivi e gli scopi delle esigenze?

Un insegnamento motivante e mirato si ottiene attraverso un approccio stimolante e variato, adeguato ai contenuti e agli obiettivi di formazione (metodi d'insegnamento e d'apprendimento). Le fasi d'attività svolte dai partecipanti e le fasi di input si alternano a un ritmo adeguato, senza perdere di vista l'obiettivo finale.

### Quali sono le esigenze da rispettare?

#### I metodi d'insegnamento e d'apprendimento utilizzati:

- sono conformi ai principi andragogici, agli obiettivi e ai contenuti di formazione
- sono adeguati ai destinatari e conformi al pubblico mirato
- non discriminano nessun partecipante
- tengono conto delle diverse predisposizioni e risorse delle persone in formazione
- stimolano i partecipanti (portare esperienze personali)
- favoriscono nei partecipanti un senso di realizzazione
- consentono un accompagnamento adeguato dei partecipanti
- stimolano diversi modi di pensare
- ecc.

L'istituzione di formazione menziona le attività di apprendimento autonomo nelle proprie offerte formative.

#### Le attività di apprendimento autonomo sono:

- utilizzate in funzione delle competenze della maggioranza dei partecipanti
- sostenute da metodi didattici adeguati
- favorite da appropriate misure di accompagnamento (esercizi supplementari, di approfondimento, ecc.)
- utilizzate per permettere ai partecipanti di riflettere sui loro metodi d'apprendimento e sui progressi effettuati e di favorire opportune riflessioni (autoriflessione)

### Documenti da presentare

#### In riferimento all'istituzione:

- **principi andragogici**
- concetto metodologico, didattico (se disponibile)

#### In riferimento all'offerta di formazione:

- **indicazioni sui metodi d'apprendimento impiegati nel piano di formazione**
- **esempi di esercizi di apprendimento autonomo**

### Quali sono gli indicatori che permettono di verificare l'attuazione dell'esigenza?

I partecipanti percepiscono i metodi d'insegnamento e d'apprendimento, come pure i mezzi ausiliari e i mezzi di comunicazione impiegati, stimolanti ed orientati all'obiettivo.

Le attività di apprendimento autonomo sono pianificate a differenti livelli (curriculum / piano di formazione) e applicate.

Per i partecipanti le attività di apprendimento autonomo sono stimolanti e presenti nelle giuste proporzioni.

### Verifica sul posto

#### In riferimento all'istituzione:

- nessuna

#### In riferimento all'offerta/alle offerte di formazione:

- altri esempi sui metodi d'apprendimento impiegati
- valutazione da parte dei partecipanti o considerazioni tratte da visite ai corsi

### Ulteriori domande e argomenti da discutere (opportunità in relazione a rischi/durevolezza, effetto)

- Quali sono i metodi d'insegnamento e d'apprendimento che portano al successo della formazione?
- Come può essere ulteriormente stimolato il processo d'apprendimento autonomo?

## 11. Standard eduQua: Mezzi didattici e mezzi di comunicazione (criterio 3)

### Quali sono gli obiettivi e gli scopi delle esigenze?

L'istituzione di formazione dispone di mezzi didattici e mezzi di comunicazione appropriati. Essi sostengono i metodi d'insegnamento e d'apprendimento impiegati nel perseguire gli obiettivi di formazione.

### Quali sono le esigenze da rispettare?

#### I mezzi didattici e i mezzi di comunicazione impiegati:

- sono attuali e adeguati ai destinatari
- invitano all'apprendimento e sostengono i metodi d'insegnamento impiegati

#### Quando, nelle attività di apprendimento autonomo, si ricorre all'impiego di determinati mezzi di comunicazione, è necessario garantirne la qualità mediante:

- la verifica dei prerequisiti necessari per i partecipanti, quali sufficienti competenze, disponibilità degli strumenti necessari (ad es. notebook, tablet e smartphone) e un accesso a Internet
- un'infrastruttura server e di rete affidabile per il salvataggio e la distribuzione dei contenuti e degli strumenti
- formatori che dispongono di sufficienti competenze nell'ambito dei nuovi media, preparano contenuti didatticamente utili e sostengono i partecipanti durante l'apprendimento autonomo
- la definizione dei ruoli e delle competenze di coloro che operano nell'ambito dell'utilizzo di questi mezzi

### Documenti da presentare

#### In riferimento all'istituzione:

- nessuno

#### In riferimento all'offerta di formazione:

- **curriculum** (attività d'apprendimento autonomo)

### Quali sono gli indicatori che permettono di verificare l'attuazione dell'esigenza?

L'utilizzo e l'impiego di nuovi mezzi di comunicazione nella formazione stimola i partecipanti e sono orientati al raggiungimento degli obiettivi formativi.

I partecipanti considerano l'impiego dei nuovi mezzi di comunicazione un arricchimento.

I partecipanti e i formatori impiegano attivamente i nuovi mezzi di comunicazione al fine di sostenere i processi d'apprendimento.

L'utilizzo dei nuovi mezzi di comunicazione è pratico e semplice.

### Verifica sul posto

#### In riferimento all'istituzione:

- nessuna

#### In riferimento all'offerta/alle offerte di formazione:

- valutazione da parte dei partecipanti, dei formatori o considerazioni tratte da visite ai corsi

### Ulteriori domande e argomenti da discutere (opportunità in relazione a rischi/durevolezza, effetto)

- Come si possono sostenere attivamente i processi d'apprendimento e consolidarne l'efficacia mediante l'impiego di nuovi mezzi di comunicazione?
- In che modo si può arricchire e riorganizzare l'insegnamento attraverso l'impiego di nuovi mezzi di comunicazione?
- Come si possono accrescere le competenze dei formatori e dei responsabili dei corsi in relazione all'impiego di nuovi mezzi di comunicazione?
- Quale infrastruttura è necessaria per l'impiego di nuovi mezzi di comunicazione?

## 12. Standard eduQua: Transfer della formazione acquisita (criterio 3)

### Quali sono gli obiettivi e gli scopi delle esigenze?

Il transfer della formazione acquisita nella vita quotidiana dei partecipanti, oppure sul loro posto di lavoro, mira a un maggior utilizzo e a una maggiore – reale idoneità alla pratica delle conoscenze e competenze acquisite.

### Quali sono le esigenze da rispettare?

L'istituzione di formazione si occupa del transfer della formazione acquisita, debitamente tenuto in considerazione nelle proprie offerte formative.

#### Il transfer della formazione acquisita, previsto nel piano di formazione:

- è idoneo all'applicazione nella vita quotidiana (ad es. conoscenze, competenze e modalità di comportamento)
- fa riferimento a situazioni che richiedono azioni precise
- è variato e adeguato al tema

I risultati delle misure di transfer pianificate vengono discussi.

### Documenti da presentare

#### In riferimento all'istituzione:

- nessuno

#### In riferimento all'offerta di formazione:

- **curriculum** (compiti relativi al transfer della formazione acquisita)
- **esempi di transfer della formazione acquisita**

### Quali sono gli indicatori che permettono di verificare l'attuazione dell'esigenza?

Le misure da adottare per il transfer della formazione acquisita nella pratica sono pianificate, documentate a diversi livelli (curriculum e piano di formazione) e applicate.

Laddove possibile, il transfer della formazione acquisita viene valutato nella pratica. Questo comprende, ad esempio:

- questionari relativi al transfer della formazione o della pratica acquisita
- la designazione di persone che possono fornire dei feedback in merito (superiori, colleghi, clienti, ecc.)

### Verifica sul posto

#### In riferimento all'istituzione:

- nessuna

#### In riferimento all'offerta/alle offerte di formazione:

- esempi di compiti a sostegno del transfer della formazione acquisita (ad es. esercizi, piano di attuazione, studio dei casi, applicazione nella pratica, esami finali o lavori di diploma, liste di controllo, compiti preparatori per il blocco successivo di corsi, ecc.)
- valutazioni da parte dei responsabili diretti, dei colleghi e dei clienti
- valutazione da parte dei partecipanti, dei formatori o considerazioni tratte da visite ai corsi

### Ulteriori domande e argomenti da discutere (opportunità in relazione a rischi/durevolezza, effetto)

- Quali sono le principali caratteristiche di un efficace transfer della formazione acquisita?

## C.4 Formatori

Formatori con elevate competenze professionali, metodologiche e didattiche.

### 13. Standard eduQua: Profili delle qualifiche (criterio 4)

#### Quali sono gli obiettivi e gli scopi delle esigenze?

I formatori forniscono buone prestazioni. I profili delle qualifiche definiscono gli standard richiesti.

#### Quali sono le esigenze da rispettare?

**I profili delle qualifiche valgono sia per i formatori interni che esterni all'istituzione. I profili delle qualifiche prevedono:**

- requisiti professionali minimi (titoli di studio, esperienza professionale e formazioni continue)
- requisiti minimi andragogici (titoli di studio, ad es. certificato FSEA o diploma analogo, formazioni continue)
- conoscenze supplementari, ad esempio lingue, capacità, ecc.

**I formatori soddisfano i requisiti richiesti o stanno per:**

- conseguire una qualifica formale nel loro campo specifico d'insegnamento, facendo esperienza o seguendo una formazione continua
- acquisire qualifiche o competenze nella formazione di adulti e, se richiesto, nell'ambito dei mezzi di comunicazione

**Formatori che svolgono oltre 150 lezioni all'anno:**

- nel caso di una **prima certificazione**, almeno il 10% dei formatori o almeno una persona dev'essere in possesso di un certificato FSEA, o titolo analogo; in caso contrario l'istituto ricorre a una persona qualificata in campo andragogico (ad es. un formatore con Attestato federale o un Responsabile di formazione con diploma federale o titolo analogo).
- in caso di **rinnovo della certificazione**, almeno l'80% dei formatori dev'essere in possesso di un Certificato FSEA o sta seguendo una formazione corrispondente. I nuovi formatori devono essere in possesso di un certificato FSEA, o titolo analogo, al più tardi tre anni dopo l'inizio dell'attività.

Le persone il cui programma d'insegnamento comprende meno di 150 lezioni all'anno e che sviluppano piani d'insegnamento, sono adeguatamente accompagnate da uno specialista nel campo andragogico (ad es. un formatore con Attestato federale o un Responsabile di formazione con diploma federale o titolo analogo).

#### Documenti da presentare

**In riferimento all'istituzione:**

- **profili delle qualifiche**
- **statistica sul numero di formatori con più e meno di 150 lezioni all'anno / con e senza qualifiche andragogiche**

**In riferimento all'offerta di formazione:**

- **curriculum con attestazioni di qualifica professionale e andragogica (CV)**

#### Quali sono gli indicatori che permettono di verificare l'attuazione dell'esigenza?

I profili delle qualifiche sono registrati sistematicamente e regolarmente aggiornati.

Le attestazioni di qualifica sono attuali e vengono sistematicamente aggiornati.

**Osservazione sul certificato FSEA:**

- **Certificato FSEA o certificato di formazione analogo**

#### Verifica sul posto

**In riferimento all'istituzione:**

- **elenco degli attuali formatori, che insegnano oltre le 150 lezioni, con qualifiche professionali e andragogiche**

**In riferimento all'offerta/alle offerte di formazione:**

- **valutazione da parte dei partecipanti o considerazioni tratte da visite ai corsi**

#### Ulteriori domande e argomenti da discutere (opportunità in relazione a rischi/durevolezza, effetto)

- Quali sono i criteri di qualità applicati nella selezione e nello sviluppo del personale?
- In che modo si può sostenere la professionalità dei collaboratori e dei formatori?

## 14. Standard eduQua: Formazione continua dei formatori e lavoro di sviluppo (criterio 4)

### Quali sono gli obiettivi e gli scopi delle esigenze?

Buoni formatori forniscono buone prestazioni. La formazione continua e lo scambio mirato di esperienze promuovono il costante sviluppo delle competenze necessarie all'insegnamento. Le forme d'insegnamento e d'apprendimento vengono continuamente adeguate alle conoscenze più recenti. Nuove metodologie sono introdotte e sviluppate in modo specifico.

### Quali sono le esigenze da rispettare?

I responsabili dell'istituzione di formazione si confrontano sistematicamente con nuove metodologie d'insegnamento e d'apprendimento. Essi esaminano la loro applicabilità e utilità.

**Informazioni, spunti e nuove conoscenze in merito possono essere ricavate, ad esempio, mediante:**

- l'analisi delle valutazioni dei corsi
- la partecipazione a formazioni continue
- lo scambio regolare con altri formatori
- lo studio di letteratura attuale
- i contatti con i rispettivi centri di ricerca

#### I formatori:

- vengono consigliati e sostenuti da personale appositamente formato in campo andragogico
- riflettono regolarmente sul proprio insegnamento definendo le misure necessarie al proprio sviluppo personale ed a quello del corso
- seguono attività di formazione continua interna ed esterna, tenendo presente l'entità del programma d'insegnamento

#### Obiettivi e temi delle formazioni continue / sviluppi:

- è definito il modo in cui i bisogni individuali di formazione continua o di sviluppo vengono regolarmente rilevati (autoriflessione, feedback dei partecipanti, visite di corsi, livello delle qualifiche, ecc.)
- è definito il modo in cui il fabbisogno dell'istituzione di formazione continua o di sviluppo viene regolarmente registrato e rilevato (sintesi dei feedback, cambiamento di strategia, ecc.)
- gli obiettivi e i temi delle formazioni continue e dello sviluppo individuali e comuni sono giustificati in modo plausibile

### Documenti da presentare

#### In riferimento all'istituzione:

- procedura per rilevare i bisogni individuali di formazione continua e di sviluppo
- procedura per rilevare i bisogni di formazione continua e di sviluppo dell'istituzione
- concetto interno (dell'istituzione) di formazione e formazione continua
- statistica sul numero di formatori che nel corso dell'ultimo anno hanno seguito una formazione continua in campo professionale, metodologico e didattico oppure sociale

#### In riferimento all'offerta di formazione:

- nessuno

### Quali sono gli indicatori che permettono di verificare l'attuazione dell'esigenza?

I responsabili dell'istituzione di formazione trasmettono regolarmente nuovi stimoli ai formatori al fine di favorire uno scambio mirato.

L'istituzione di formazione può dimostrare di essere aggiornata sull'efficacia e l'efficienza dei metodi d'insegnamento e d'apprendimento attuati.

I bisogni individuali di formazione continua vengono rilevati regolarmente da formatori interni (una volta all'anno). Le opportune misure di formazione continua vengono pianificate e attuate.

I bisogni comuni di formazione continua per formatori interni ed esterni vengono rilevati regolarmente (una volta all'anno). Incontri e manifestazioni vengono pianificati e attuati.

L'efficacia delle azioni di formazione continua è valutata.

#### Osservazione:

La formazione continua nell'ambito dell'apprendimento autonomo viene riconosciuta solo se in relazione ad un compito/incarico concreto e dimostrabile.

Esiste un elenco di metodi d'insegnamento e d'apprendimento (messo a disposizione dei formatori).

### Verifica sul posto

#### In riferimento all'istituzione:

- certificati di formazione dei formatori interni degli ultimi tre anni
- elenco delle formazioni svolte in gruppo (bisogni comuni di formazione continua)
- verbale di un incontro (con riflessioni e proposte / richieste)

#### In riferimento all'offerta/alle offerte di formazione:

- nessuna

### Ulteriori domande e argomenti da discutere (opportunità in relazione a rischi/durevolezza, effetto)

- Come si possono discutere, pianificare, attuare e valutare le possibilità d'applicazione di nuove conoscenze?
- Qual è il metodo più opportuno che i formatori possono adottare per migliorare costantemente la gestione dell'insegnamento (competenze dirigenziali e nella gestione dei conflitti, competenze nell'apprendimento e nell'insegnamento, competenze nell'ambito delle responsabilità, della gestione, della pianificazione ecc.)?
- Con quali mezzi l'istituzione di formazione sostiene i formatori affinché possano svolgere bene il loro lavoro?
- In che modo sono garantite una buona comunicazione e uno scambio di esperienze o di conoscenze tra i formatori?



## 15. Standard eduQua: Feedback per i formatori (criterio 4)

### Quali sono gli obiettivi e gli scopi delle esigenze?

Buoni formatori forniscono buone prestazioni. I feedback favoriscono il continuo miglioramento e il continuo sviluppo dell'insegnamento da parte dei formatori.

### Quali sono le esigenze da rispettare?

La direzione dell'istituzione di formazione promuove una "cultura del feedback" positiva e costruttiva.

#### La pianificazione e la realizzazione dei feedback comprendono:

- partner, obiettivi e procedure (i partner possono essere docenti, superiori, istanze di controllo, ecc.)
- la garanzia che almeno un feedback è pianificato "a 180 gradi", vale a dire un feedback composto dalle valutazioni dei partecipanti e dalle valutazioni di uno specialista competente
- indicazioni sulla realizzazione dei feedback (responsabilità, mezzi ausiliari e termini)

#### Gli strumenti impiegati:

- sono conformi ai principi andragogici e al tipo di feedback
- sono calibrati: i questionari per i partecipanti contengono punti che possono essere valutati dai partecipanti stessi
- servono a valutare anche la partecipazione attiva dei partecipanti alle lezioni (l'intento è di far capire ai partecipanti che l'apprendimento è soprattutto una loro responsabilità)

### Documenti da presentare

#### In riferimento all'istituzione:

- **concetto di feedback**
- **strumenti impiegati** (promemoria, griglie d'osservazione, liste di controllo, ecc.)
- **pianificazione di visite di corsi**
- **elenchi (strumento informatico) delle visite di corsi o sul posto di lavoro tenutesi durante l'anno trascorso (funzione e qualifiche degli ispettori)**

#### In riferimento all'offerta di formazione:

- nessuno

### Quali sono gli indicatori che permettono di verificare l'attuazione dell'esigenza?

Si pianificano, si svolgono e si discutono visite di corsi.

Si esibisce la prova dell'avvenuta visita del corso e del feedback.

Le funzioni dell'ispettore sono documentate.

Si svolgono visite reciproche di corsi.

La valutazione e il feedback da parte della direzione della scuola o dell'autorità di vigilanza è positivo.

### Verifica sul posto

#### In riferimento all'istituzione:

- **questionari di feedback compilati e vidimati**

#### In riferimento all'offerta/alle offerte di formazione:

- inchieste svolte dai formatori presso i partecipanti

### Ulteriori domande e argomenti da discutere (opportunità in relazione a rischi/durevolezza, effetto)

- Come si può promuovere una "cultura del feedback"?

## C.5 Sistema di gestione della qualità

Accordi e impegni vengono esaminati e rispettati. Lo sviluppo della qualità è costante e assicurato.

### 16. Standard eduQua: Assicurazione e sviluppo della qualità (criterio 5)

#### Quali sono gli obiettivi e gli scopi delle esigenze?

La presa di coscienza legata alla qualità si rafforza grazie a una gestione semplice ed efficace che

- comprende determinati gruppi di regole, direttive, attestati, valutazioni e mezzi ausiliari adeguati
- rende possibile un miglioramento a tutti i livelli dell'istituzione (a livello di istituzione, reparto e collaboratori)

#### Quali sono le esigenze da rispettare?

In presenza di un sistema di certificazione della qualità riconosciuto (ISO 9001, Q2E, EFQM, ecc.), questo standard può essere comprovato con il relativo certificato o riconoscimento.

**Tutte le altre istituzioni di formazione definiscono un sistema di gestione della qualità che soddisfi i requisiti minimi eduQua. Il sistema di gestione della qualità risponde ai seguenti requisiti:**

- criteri e standard di qualità sono stabiliti per iscritto. Leggi e direttive importanti (carta dei principi) sono note, aggiornate e tenute in debita considerazione
- processi o procedure specifiche all'istituzione sono predefinite e descritte adeguatamente (ad es. aggiornamento e sviluppo delle offerte di formazione, acquisizione clienti, marketing, vendita, pianificazione, realizzazione e valutazione delle misure di formazione, ecc.)
- esistono chiari gruppi di regole di qualità che favoriscono un'organizzazione che apprende
  - insegnamento (direttive – autoriflessione)
  - offerte di formazione (direttive – valutazione delle offerte di formazione)
  - istituzione di formazione (standard, direttive – autovalutazione sulla base di cifre e fatti concreti sull'istituzione)
- sono disponibili mezzi ausiliari e strumenti adatti all'attuazione (ad es. da liste di controllo a soluzioni informatiche)
- quando vengono proposti altri servizi e attività in aggiunta a un'offerta di formazione, come ad esempio, pernottamenti e trasferte, la loro qualità deve essere definita e adeguatamente verificata

#### Documenti da presentare

##### In riferimento all'istituzione:

Quando è disponibile un sistema di certificazione della qualità:

- certificato del SGQ applicato
- ultimo rapporto di audit o di valutazione

Tutti gli altri

- la documentazione del sistema di gestione della qualità implementato inclusi i processi, i mezzi ausiliari, gli strumenti di valutazione e di controllo
- autovalutazione secondo il modello dell'Allegato 2

##### In riferimento all'offerta di formazione:

- nessuno

#### Quali sono gli indicatori che permettono di verificare l'attuazione dell'esigenza?

All'esistenza di un sistema di gestione della qualità documentato.

Il sistema di gestione della qualità è sviluppato e vissuto dai dirigenti e utilizzato per la conduzione dell'istituzione di formazione.

Gran parte dei dirigenti partecipano all'aggiornamento/cura e allo sviluppo del sistema di gestione della qualità.

I gruppi di regole, documentati, trovano applicazione a diversi livelli (formatori, responsabili dei corsi, responsabili per l'offerta di formazione e direzione).

#### Verifica sul posto

##### In riferimento all'istituzione:

- funzione dei diversi gruppi di regole
- feedback dei formatori

##### In riferimento all'offerta/alle offerte di formazione:

- nessuna

#### Ulteriori domande e argomenti da discutere (opportunità in relazione a rischi/durevolezza, effetto)

- Il sistema di gestione è adeguato, di facile utilizzo, efficace ed efficiente?

## C.6 Direzione

La direzione assicura prestazioni orientate alla clientela, economiche, efficienti ed efficaci.

### 17. Standard eduQua: Carta dei principi dell'istituzione e principi andragogici (criterio 6)

#### Quali sono gli obiettivi e gli scopi delle esigenze?

- Dalla carta dei principi emergono la convinzione e le idee orientative volte al futuro dell'istituzione di formazione, che servono all'affermazione sul mercato e a sostenere il proprio sviluppo.
- I principi andragogici indicano ai clienti cosa l'istituzione di formazione intende per buone prestazioni di formazione continua.

#### Quali sono le esigenze da rispettare?

##### La carta dei principi dell'istituzione di formazione ed i principi andragogici sono:

- brevi e sintetici
- messi in atto dalla direzione
- applicati e regolarmente verificati

La carta dei principi costituisce un sostegno nell'attuazione di visione e strategia.

La carta dei principi fornisce indicazioni sull'orientamento dell'istituzione come, ad esempio, l'orientamento ai bisogni della clientela, l'impegno ad effettuare regolarmente un'autovalutazione e della valutazioni esterne, ecc.

La carta dei principi descrive la cultura aziendale adatta all'istituzione come, ad esempio, valori, atteggiamenti, comunicazione, ecc.

##### I requisiti per i principi andragogici rispondono alle seguenti domande:

- cosa viene considerato, per la nostra istituzione, come una buona formazione continua (concetti in materia di qualità, criteri di qualità, ecc.)?
- Quali sono i criteri di qualità in relazione alle attività d'apprendimento autonomo?

#### Documenti da presentare

##### In riferimento all'istituzione:

- carta dei principi dell'istituzione
- principi andragogici

##### In riferimento all'offerta di formazione:

- nessuno

#### Quali sono gli indicatori che permettono di verificare l'attuazione dell'esigenza?

La carta dei principi dell'istituzione ed i principi andragogici vengono comunicati verso l'esterno.

La carta dei principi dell'istituzione ed i principi andragogici servono da modello/direttiva per i feedback e per la valutazione dell'offerta di corsi e di formazione.

La carta dei principi dell'istituzione ed i principi andragogici vengono applicati sistematicamente e valutati regolarmente.

La Direzione ed i formatori vivono/fanno propri i valori della carta dei principi dell'istituzione ed i principi andragogici.

I feedback dei partecipanti sul comportamento dei formatori sono positivi.

#### Verifica sul posto

##### In riferimento all'istituzione:

- siti web
- applicazione della carta dei principi dell'istituzione
- applicazione delle linee guida nell'ambito dell'insegnamento

##### In riferimento all'offerta/alle offerte di formazione:

- colloquio con partecipanti o visita del corso tramite auditor

#### Ulteriori domande e argomenti da discutere (opportunità in relazione a rischi/durevolezza, effetto)

- I principi andragogici sono conformi al tipo di insegnamento offerto?
- In cosa si distingue la vostra istituzione dalla concorrenza?

## 18. Standard eduQua: Strumenti di gestione (criterio 6)

### Quali sono gli obiettivi e gli scopi delle esigenze?

L'istituzione di formazione dispone di metodi e strumenti che sostengono efficacemente una gestione mirata agli obiettivi.

### Quali sono le esigenze da rispettare?

#### Gli obiettivi a lungo e a breve termine sono definiti e:

- il conseguimento degli obiettivi viene verificato regolarmente
- gli obiettivi riguardano tutti i temi importanti per la qualità (formatori, processi, clienti e finanziamento)
- gli obiettivi non comprendono unicamente obiettivi di prestazione ma anche obiettivi di sviluppo

#### Gli organi direttivi ed i relativi compiti sono definiti:

- i responsabili ed i partecipanti
- la frequenza degli incontri
- gli obiettivi e le trattande (forniti in anticipo)
- la forma di documentazione dei risultati

#### Pianificazione dei compiti ricorrenti:

- esiste un piano per la gestione dei compiti ricorrenti

La direzione dell'istituzione mette a disposizione le risorse necessarie a garantire l'attuazione degli standard richiesti dalla norma.

Con i formatori si discute regolarmente sui contenuti e sull'applicazione del sistema di gestione della qualità come pure sulle offerte di formazione.

L'istituzione di formazione cura la propria rete definendo i suoi partner d'interesse, con i quali mantiene contatti regolari e disciplina i rapporti vincolanti.

### Documenti da presentare

#### In riferimento all'istituzione:

- **obiettivi a breve e a lungo termine**
- **descrizione degli organi direttivi**
- **piano dei compiti ricorrenti**
- **autovalutazione eduQua secondo l'Allegato 2**

#### In riferimento all'offerta di formazione:

- nessuna

### Quali sono gli indicatori che permettono di verificare l'attuazione dell'esigenza?

Gli obiettivi sono conformi tra loro e adeguati al livello gerarchico.

Si verifica l'effettivo conseguimento degli obiettivi. I dirigenti valutano eventuali scostamenti e mettono per iscritto le misure decise.

**Le entità di gestione operano a diversi livelli (direzione generale, direzione scolastica, reparto, ecc.), dove si procede:**

- alla regolare verifica degli obiettivi conseguiti
- alla valutazione delle esperienze (sguardo retrospettivo)
- alla coordinazione della pianificazione (previsione)
- alla presa di decisioni

L'attività dell'azienda procede senza intoppi.

### Verifica sul posto

#### In riferimento all'istituzione:

- **esempi di azioni correttive e di proposte di miglioramento**
- **verbale di un incontro con i formatori**
- **feedback dei formatori**

#### In riferimento all'offerta/alle offerte di formazione:

- nessuna

### Ulteriori domande e argomenti da discutere (opportunità in relazione a rischi/durevolezza, effetto)

- Il sistema di gestione impiegato è adeguato, concepito in base agli obiettivi, di semplice utilizzo, efficace ed efficiente?

## 19. Standard eduQa: Organizzazione (criterio 6)

### Quali sono gli obiettivi e gli scopi delle esigenze?

Una chiara descrizione delle funzioni e dei ruoli riduce il rischio di equivoci e doppioni e, allo stesso tempo, permette di definire chiaramente responsabilità, competenze e aspettative.

### Quali sono le esigenze da rispettare?

#### L'organigramma / diagramma delle funzioni mostra:

- la forma organizzativa dell'istituzione di formazione
- la definizione e ripartizione delle responsabilità e delle competenze

#### Le funzioni importanti sono definite come:

- la direzione, il responsabile della qualità, i formatori, i responsabili dell'offerta di formazione, ecc.

Attraverso la descrizione delle funzioni si garantisce il rispetto degli standard eduQa.

#### Per ogni offerta di formazione / corso è stabilito in modo trasparente:

- la persona di riferimento competente per l'amministrazione del corso e la persona responsabile per il corso stesso (nome, funzione, telefono e e-mail)

### Documenti da presentare

#### In riferimento all'istituzione:

- **organigramma**
- **diagramma delle funzioni e tutte le descrizioni delle funzioni o dei posti**

#### In riferimento all'offerta di formazione:

- nessuno

### Quali sono gli indicatori che permettono di verificare l'attuazione dell'esigenza?

L'organigramma e la descrizione delle funzioni sono aggiornati.

### Verifica sul posto

#### In riferimento all'istituzione:

- persone di riferimento competenti per l'amministrazione dei corsi e per il corso stesso

#### In riferimento all'offerta/alle offerte di formazione:

- nessuna

### Ulteriori domande e argomenti da discutere (opportunità in relazione a rischi/durevolezza, effetto)

- L'organizzazione scelta è idonea e coerente alle offerte di formazione proposte, agli obiettivi e alla cultura dell'istituzione?

## 20. Standard eduQua: Infrastruttura e mezzi didattici (criterio 6)

### Quali sono gli obiettivi e gli scopi delle esigenze?

L'infrastruttura e i mezzi didattici favoriscono il processo d'apprendimento e consentono di portare a termine i mandati di formazione e di raggiungere gli obiettivi di formazione.

### Quali sono le esigenze da rispettare?

Per i locali, l'attrezzatura e i mezzi di comunicazione sono definiti standard di qualità.

#### Attrezzatura e mezzi di comunicazione come, ad esempio, proiettori, retroproiettori, flipchart, materiale ausiliario per corsi, informatica (hard- e software), ecc.:

- sono gestiti e revisionati per garantirne elevata disponibilità e durata
- sono sempre disponibili e pronti all'uso
- corrispondono allo stato della tecnica attuale
- sono idonei al conseguimento degli obiettivi definiti nel curriculum

#### I luoghi di formazione o le aree in cui si tengono corsi professionali specifici (all'aperto):

- soddisfano gli attuali requisiti di sicurezza, salute ed igiene (per esempio in riferimento a WC, scantinati, ecc.)
- vengono puliti periodicamente
- sono idonei al conseguimento degli obiettivi definiti nel curriculum

### Documenti da presentare

#### In riferimento all'istituzione:

- **standard di qualità per aule, attrezzatura e luoghi di formazione**

#### In riferimento all'offerta di formazione:

- **curriculum** (infrastruttura – elenco delle aule, dell'attrezzatura e dei mezzi di comunicazione impiegati)

### Quali sono gli indicatori che permettono di verificare l'attuazione dell'esigenza?

Il rispetto degli standard di qualità per quanto concerne i luoghi di formazione, l'attrezzatura e i mezzi didattici viene riesaminato regolarmente.

Le aule dei corsi sono pulite.

I partecipanti sono soddisfatti dei luoghi di formazione, dell'infrastruttura e dei mezzi didattici.

#### Osservazione:

Le esigenze riguardano aule, attrezzatura e mezzi di comunicazione propri e affittati.

### Verifica sul posto

#### In riferimento all'istituzione:

- **prova delle verifiche** (Chi? Quando? Condizioni?)
- verifica sul posto da parte dell'auditor

#### In riferimento all'offerta/alle offerte di formazione:

- **valutazione da parte dei partecipanti o considerazioni tratte da visite alle lezioni**

### Ulteriori domande e argomenti da discutere (opportunità in relazione a rischi/durevolezza, effetto)

- Che importanza possono avere i luoghi di formazione, l'attrezzatura e i mezzi didattici per il successo della formazione?

## 21. Standard eduQua: Soddisfazione della clientela (criterio 6)

### Quali sono gli obiettivi e gli scopi delle esigenze?

Per poter offrire ai partecipanti prestazioni complete e di qualità, la soddisfazione della clientela non deve limitarsi a rilevare aspetti prettamente legati ai corsi, ma deve far leva anche su tutte quelle importanti caratteristiche di prestazione dell'istituzione di formazione.

### Quali sono le esigenze da rispettare?

**Le valutazioni dei partecipanti sulle prestazioni fornite dall'istituzione sono rilevate regolarmente. Il rilevamento del grado di soddisfazione della clientela è dunque pianificato e comprende:**

- i criteri di valutazione come, ad esempio, segreteria, pagina web, informazioni sul corso, comunicazione, procedura d'iscrizione, accoglienza, locali per la pausa, locali di lavoro, ecc.
- i metodi di valutazione come, ad esempio, la valutazione secondo determinate offerte e settori di formazione
- indicazioni per l'attuazione ed il seguito della valutazione (responsabilità, mezzi ausiliari e scadenze)

**Esistono mezzi ausiliari adeguati per la valutazione del grado di soddisfazione della clientela:**

- tali mezzi includono scale di valutazione adeguate (ad es. da insufficiente a ottimo)

Esiste un'istanza di reclamo. Proposte e reclami sono elaborati in modo rapido e costruttivo.

### Documenti da presentare

**In riferimento all'istituzione:**

- **rilevamenti, valutazioni e sviluppo della soddisfazione della clientela negli ultimi tre anni**
- **strumenti e metodi impiegati**

**In riferimento all'offerta di formazione:**

- nessuno

### Quali sono gli indicatori che permettono di verificare l'attuazione dell'esigenza?

I risultati della valutazione della soddisfazione della clientela sono comprensibili.

Le misure di miglioramento sono identificate, definite e attuate. Le indicazioni raccolte sono integrate nelle direttive e nei mezzi ausiliari.

Gli effetti positivi delle misure di miglioramento sono dimostrabili.

La soppressione dei corsi avviene senza arrecare disagi ai clienti.

### Verifica sul posto

**In riferimento all'istituzione:**

- **risultati sulla valutazione della soddisfazione della clientela**
- **misure di miglioramento applicate**

**In riferimento all'offerta/alle offerte di formazione:**

- nessuna

### Ulteriori domande e argomenti da discutere (opportunità in relazione a rischi/durevolezza, effetto)

- Accanto allo svolgimento del corso, quali sono le caratteristiche di prestazione più importanti per i partecipanti? Questi aspetti (ad es. posteggi gratuiti direttamente davanti alla scuola) possono / devono essere tenuti in considerazione?

## 22. Standard eduQua: Controlling e sviluppo (criterio 6)

### Quali sono gli obiettivi e gli scopi delle esigenze?

Dati, statistiche e rapporti disponibili sono impiegati opportunamente ed efficacemente quali strumenti di gestione e di conduzione al fine di permettere il raggiungimento degli obiettivi fissati dall'istituzione.

### Quali sono le esigenze da rispettare?

La direzione dell'istituzione di formazione necessita di dati, fatti e rapporti precisi al fine di valutare l'attuale prestazione dell'istituzione stessa e prendere decisioni per il futuro sviluppo.

#### A questo proposito l'istituzione pianifica il controlling, che comprende, per esempio:

- sviluppo del numero partecipanti/lezione (obbligatorio)
- quota di abbandono (obbligatorio)
- successo agli esami (obbligatorio)
- numero dei nuovi corsi (facoltativo)
- quota di reinscrizione (facoltativo)
- quota di mercato (facoltativo)
- profitto economico (facoltativo)
- confronto tra il numero dei corsi pianificati e i corsi svolti (facoltativo)
- ecc.

La direzione ha un concetto che definisce come svolge il controlling (responsabilità, mezzi ausiliari, obiettivi, dati e termini).

La direzione dell'istituzione verifica annualmente l'applicazione e il rispetto dei 22 standard eduQua. A questo scopo effettua un'autovalutazione (secondo l'Allegato 2).

### Documenti da presentare

#### In riferimento all'istituzione:

- **concetto di controlling**
- **autovalutazione del grado di adempimento dei 22 standard eduQua**
- **sviluppo annuale del numero di partecipanti in relazione ai corsi**

#### In riferimento all'offerta di formazione:

- nessuno

### Quali sono gli indicatori che permettono di verificare l'attuazione dell'esigenza?

I risultati del controlling sono comprensibili e corrispondono alla pianificazione definita (concetto).

Le misure di miglioramento sono identificate, definite e attuate. Le indicazioni raccolte sono integrate nelle direttive e nei mezzi ausiliari.

Gli effetti positivi delle misure di miglioramento sono dimostrabili.

L'istituzione di formazione soddisfa i 22 standard eduQua.

### Verifica sul posto

#### In riferimento all'istituzione:

- esempi con analisi e interpretazione dei risultati attuali e delle misure di miglioramento degli ultimi tre anni
- in che modo la direzione utilizza le indicazioni emerse dal controlling e dall'autovalutazione?

#### In riferimento all'offerta/alle offerte di formazione:

- nessuna

### Ulteriori domande e argomenti da discutere (opportunità in relazione a rischi/durevolezza, effetto)

- Quali sono i dati e le informazioni necessari per gestire l'istituzione in modo efficace ed efficiente?
- Quali sono i dati la cui raccolta richiede il dispendio di troppe risorse da parte dell'istituzione?
- Quali informazioni, per ragioni di protezione dei dati, non possono essere raccolte (benché disponibili)?



# Capitolo D

## Documenti vincolanti

I seguenti documenti sono parte vincolante della presente norma (manuale) e vanno utilizzati con essa:

**D.1 Pagina di copertina del dossier di certificazione (Allegato 1)**

**D.2 Modello di autovalutazione (Allegato 2)**

# Capitolo E

## Glossario

I termini si basano in parte sulle seguenti norme

- EN ISO 9000
- DIN ISO 29990

### **Andragogia**

Disciplina che si occupa dell'insegnamento agli adulti.

### **Apprendimento**

Comprendere rispettivamente acquisire conoscenze, attitudini, capacità, valori e preferenze.

### **Audit**

Strumento che individua i punti deboli, spinge al miglioramento e verifica l'effettiva gestione della qualità nonché le relative misure di un'organizzazione.

### **Auditor**

Collaboratore di un ente di certificazione, competente per il controllo del rispetto degli standard eduQua da parte delle istituzioni di formazione.

### **Certificazione**

Procedura per la verifica del rispetto di determinati standard da parte di un'istituzione di formazione. Questi standard si riferiscono alla prestazione fornita e ai relativi processi. La conferma è rilasciata da un ente di certificazione accreditato in Svizzera in base alla norma ISO/IEC 17021.

### **Ciclo di formazione (cursus)**

Regolare serie di unità didattiche o moduli di formazione continua completa: di norma i cicli di formazione si concludono con il rilascio di un certificato o di un diploma riconosciuto.

### **Clienti/mercato**

I clienti dell'istituzione di formazione sono:

- individui, gruppi di persone o istituti (uffici, autorità, aziende, associazioni, ecc.) che acquistano un determinato servizio dall'istituzione di formazione
- partner che occupano partecipanti ai corsi quali aziende o aziende formatrici, oppure altre istituzioni di formazione

### **Competenze**

Conoscenze, comprensione, capacità o attitudini in quanto caratteristiche osservabili o valutabili, oppure entrambe le cose, che possono essere impiegate in una determinata situazione lavorativa sia in ambito professionale che privato.

### **Corso**

Definizione generale:

I corsi promuovono lo sviluppo professionale e personale. Di regola, al termine di ogni corso viene rilasciato un attestato o un certificato di frequenza. In questo manuale, con il termine "corso" si intendono tutte le forme di formazione continua quali moduli, seminari, giornate formative, percorsi formativi, ecc.

### **Criterio di qualità eduQua**

Caratteristica principale di un'istituzione di formazione e della relativa offerta di formazione applicabile quale base oggettiva di valutazione e giudizio.

## Curriculum (descrizione concettuale)

Concetto metodico-didattico globale di un corso. Il curriculum può contenere i punti seguenti:

- analisi del pubblico di riferimento (capacità, conoscenze e situazioni pratiche)
- riflessioni sull'analisi dei bisogni, riferimento alla pratica
- condizioni di partecipazione ai corsi, informazioni e consulenza
- obiettivi di formazione (competenze professionali, metodologiche e sociali ai vari livelli)
- controllo della formazione acquisita (principi o concetti che definiscono genere, frequenza e ampiezza della formazione acquisita)
- contenuti della formazione (definizione dei contenuti, elenco del materiale didattico impiegato, documenti per i partecipanti e mezzi ausiliari)
- attività d'apprendimento autonomo (principi o concetti delle attività d'apprendimento autonomo)
- transfer della formazione acquisita (spiegazione dei principi e/o delle misure atte a promuovere il transfer della formazione)
- struttura del corso (struttura temporale, svolgimento e moduli)
- prestazioni richieste ai partecipanti
- principi e definizioni nell'ambito dei processi d'apprendimento e delle forme d'insegnamento (attività d'apprendimento autonomo, controllo della formazione acquisita, e metodologie per il suo riconoscimento, transfer della formazione acquisita)
- infrastruttura (elenco delle aule, dei mezzi ausiliari e dei mezzi di comunicazione impiegati)
- esami e verifiche delle prestazioni (criteri di valutazione trasparenti, sostegno, mezzi ausiliari per l'autovalutazione, ecc.)
- conclusione e documento finale (diploma, attestato, certificato)

## Durevolezza

La misura formativa seguita, permette un aumento delle competenze nei partecipanti in modo duraturo.

## Fabbisogno

L'occorrenza indispensabile in una determinata situazione o quanto serve per soddisfare una necessità.

## Fattori determinanti

Attività che svolgono un ruolo decisivo nel raggiungimento e nel mantenimento di determinati obiettivi.

## Feedback

Termine inglese che sta per "reazione" (nel manuale inteso come ritorno d'informazione). Il feedback, fornito da una persona, ne rispecchia le impressioni e la comprensione e deve essere utilizzato come fonte di riflessione per azioni di miglioramento. Esso può concernere i seguenti temi:

- il comportamento di una persona
- le caratteristiche di un'offerta di formazione
- le caratteristiche dello svolgimento dei corsi
- ecc.

Spesso il feedback viene raccolto durante o al termine di un'offerta di formazione come valutazione del corso. Al fine di rendere i risultati di un feedback confrontabili, suscettibili di giudizio e permettere delle analisi, devono essere valutabili (ad es. su una scala 1 – 6 / pessimo – ottimo).

## Formatore

Il manuale utilizza il termine "formatore" per designare l'insieme del corpo insegnante, gli incaricati dei corsi, le persone con funzioni di accompagnamento o di specialista.

## Gruppo di regole

Modello concettuale contenente le attività che concorrono a influenzare la qualità: dall'accertamento delle necessità alla verifica dell'adempimento delle stesse. In caso di scostamento vengono adottate le opportune misure correttive.

## Indicatore

Indice rappresentativo che descrive in forma quantitativa o qualitativa una determinata caratteristica di un oggetto osservato.

## Indicazioni

In occasione della valutazione successiva (audit intermedio o rinnovo della certificazione), le indicazioni che non hanno portato ad azioni utili e concrete, possono portare alla formulazione di misure correttive.

## **Lezione**

Unità didattica della durata media di 50 minuti.

## **Misure correttive**

Misure correttive minime (minor) – non conformità minore:

Sono necessarie quando i requisiti sono applicati solo in parte e/o non definiti o comprovabili completamente. Devono essere regolate in un determinato lasso di tempo, concordato.

Misure correttive critiche (major) – non conformità maggiore:

Sono necessarie quando i requisiti non sono applicati e/o non definiti. La certificazione può essere accordata solo quando le non conformità sono state regolate.

## **Necessità**

Desiderio o esigenza personale.

## **Obiettivo**

Tappa anticipata nella fase di pianificazione e riferimento per le attività presenti e future.

## **Offerta di formazione**

L'offerta di formazione comprende corsi, seminari, moduli, cicli di studio, cicli di formazione, ovvero offerte formative di ogni genere.

## **Organizzazione**

Responsabilità, ruoli e interdipendenza sono definiti in modo che l'istituzione di formazione possa adempiere ai propri compiti e realizzare la propria missione.

## **Partecipante**

Persona che segue una formazione presso un'istituzione di formazione (allievo, studente, disoccupato che frequenta corsi di formazione, di riqualificazione, di formazione continua, ecc.).

## **Processo**

Successione di attività logicamente correlate finalizzata a fornire una prestazione o creare un prodotto. Un processo genera un risultato, è determinato da un fabbisogno e avviato in un determinato momento.

## **Raccomandazioni**

Le raccomandazioni dovrebbero rappresentare un vantaggio per l'istituzione di formazione; la messa in pratica dipende dalle competenze decisionali dell'istituzione. Una mancata applicazione delle raccomandazioni non influisce tuttavia sulla certificazione, ma può portare alla formulazione di misure correttive al prossimo audit.

## **Scopo**

Motivo, senso o intenzione a cui si mira in base a un obiettivo prestabilito.

## **Sistema di gestione della qualità**

Sistema atto a definire gli obiettivi di qualità e permettere il loro raggiungimento/conseguimento.

## **Standard eduQua**

Livello di qualità prestabilito e vincolante riferito a un argomento correlato a un criterio di qualità eduQua.

## **"Su dossier"**

Procedura d'ammissione per partecipanti a corsi o cicli di formazione nella quale si tengono in considerazione competenze acquisite in ambito professionale o extraprofessionale.

## **Transfer della formazione acquisita**

Sostegno mirato nell'applicare in diverse situazioni pratiche le conoscenze acquisite.

## **Visite reciproche**

Visite collegiali dei corsi finalizzate a un apprendimento reciproco; attività che presuppone la collaborazione dei formatori. L'organizzazione di questo tipo di evento richiede di stabilire di comune accordo la data, i contenuti e gli obiettivi della visita.

# Capitolo F

## Descrizione della procedura di certificazione

Dopo la dovuta preparazione, l'istituzione di formazione richiede di avviare la procedura per la prima certificazione. L'ente di certificazione accreditato designa un auditore, che effettua un audit sul posto. Prima dell'incontro, l'istituzione fornisce all'auditore numerosi documenti e informazioni. Con il buon esito della procedura di certificazione, l'istituzione ottiene il certificato di qualità eduQua. La durata di validità è di tre anni. Trascorso questo periodo, si pianifica un nuovo audit per il rinnovo della certificazione.

Durante il periodo di validità, ogni anno si svolge un audit intermedio. Al termine di ogni audit, l'auditore redige un rapporto nel quale segnala i casi di non conformità rispetto ai 22 standard eduQua; esso riporta inoltre indicazioni e raccomandazioni utili al miglioramento continuo.

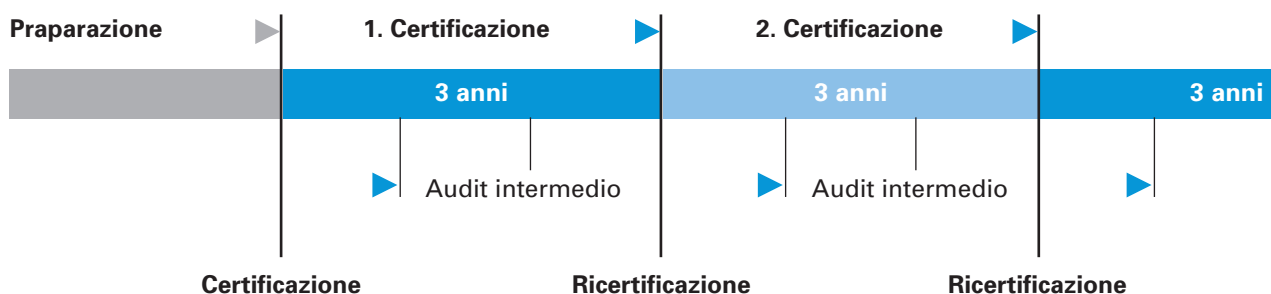


Figura 4: Procedura di certificazione

## F.1 Svolgimento della prima certificazione o del rinnovo della certificazione

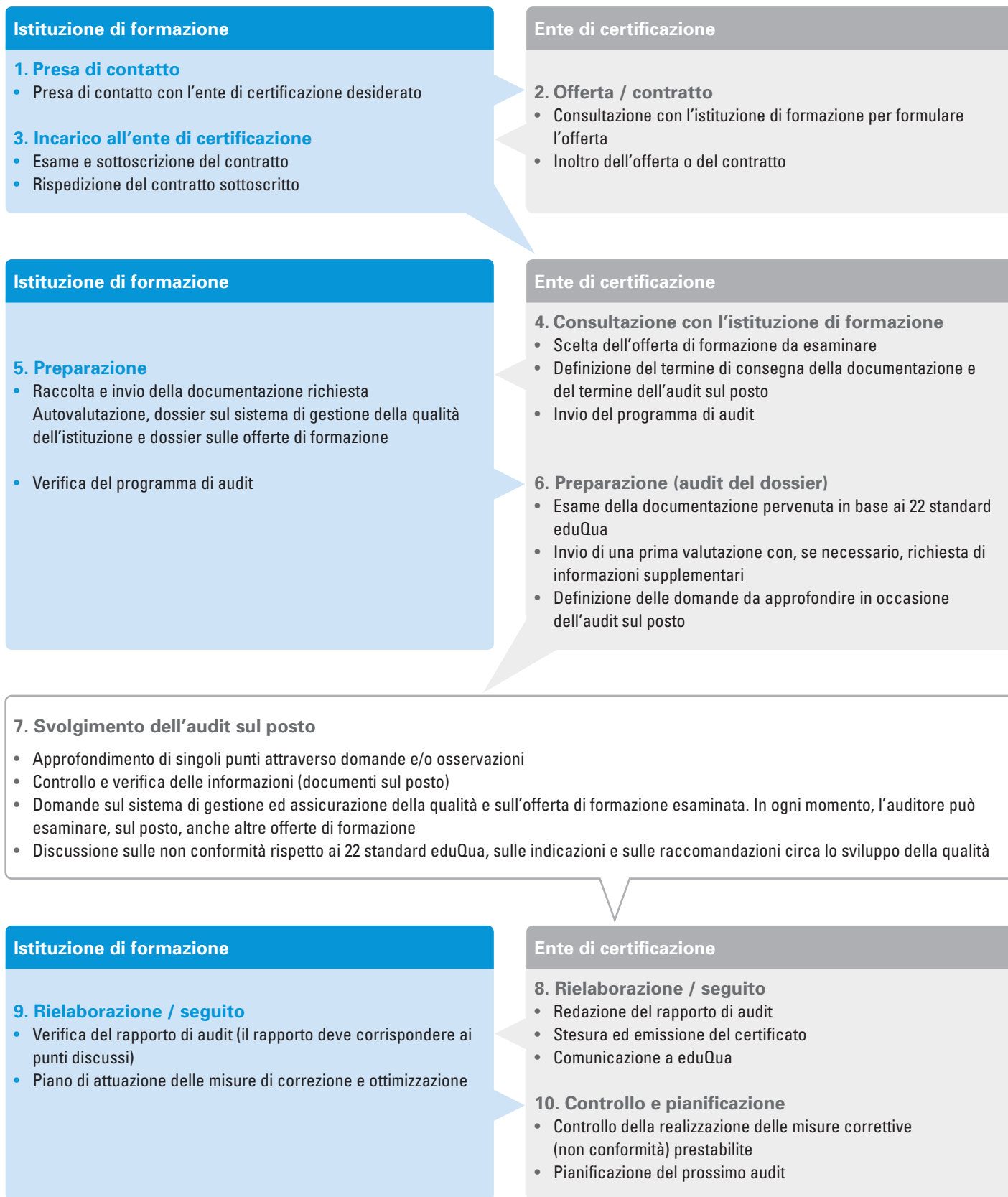


Figura 5: Svolgimento della prima certificazione o del rinnovo della certificazione



## F.2 Svolgimento dell'audit intermedio

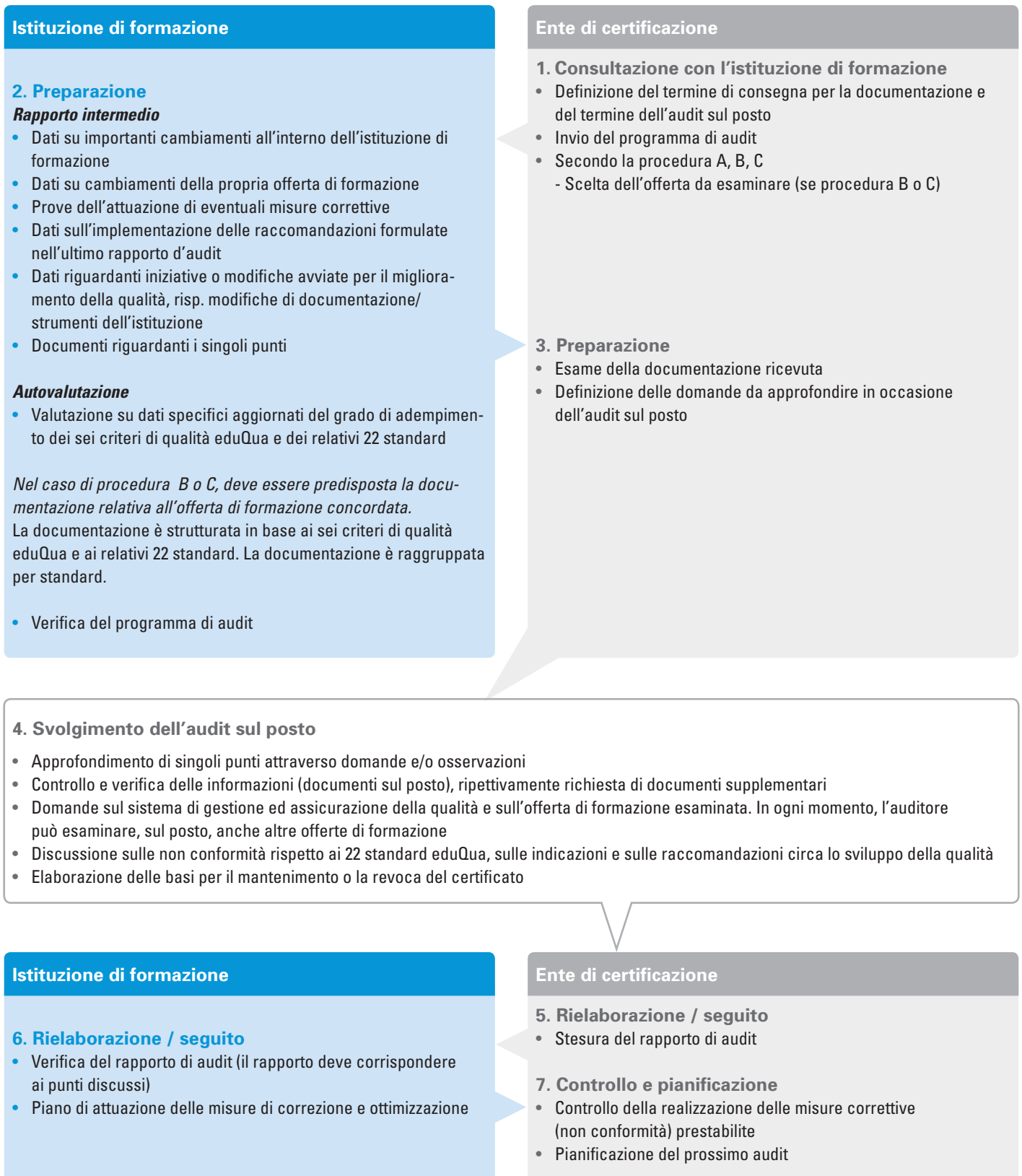


Figura 7: Svolgimento dell'audit intermedio eduQua



## F.3 Informazioni supplementari

### Libera scelta dell'ente di certificazione

Il certificato eduQa è riconosciuto a livello nazionale. Ogni istituzione di formazione può scegliere liberamente il proprio ente di certificazione. Sui siti web [www.eduqua.ch](http://www.eduqua.ch) e [www.sas.ch](http://www.sas.ch) è disponibile un elenco aggiornato degli enti di certificazione accreditati.

**Importante!** L'ente di certificazione scelto rappresenta il contatto diretto e il partner contrattuale per la certificazione eduQa.

### Qual è l'unità di certificazione riconosciuta?

Fondamentalmente eduQa è un certificato che viene rilasciato a istituzioni (strutture e processi) e non a offerte di formazione o a persone. Ogni istituzione costituisce un'unità di certificazione. Per istituzioni di grandi dimensioni, può essere opportuno definire i relativi reparti come unità di certificazione separate se

- sono attive più direzioni autonome
- l'istituzione non è certificata nel suo insieme
- le forme d'organizzazione sono diverse (strutture di direzione decentralizzate)
- ognuna ha il proprio sistema di gestione della qualità, distinto da quello dell'istituzione nel suo insieme (sistema di valutazione decentralizzato)
- sviluppano e controllano le proprie offerte di formazione (offerte decentralizzate)

La decisione se certificare separatamente o meno un reparto spetta all'ente di certificazione. In casi critici, l'ente competente è il segretariato centrale eduQa.

### Qual è l'investimento da prevedere per la certificazione?

L'investimento iniziale per una certificazione eduQa, certificato valido tre anni, dipende principalmente dall'entità delle prestazioni dell'istituzione di formazione.

L'ente di certificazione è responsabile di valutare eventuali potenziali rischi legati, per esempio, al numero di sedi (strutture multi sito) e tenerne in debita considerazione nella valutazione della situazione.

A questo punto l'ente di certificazione sottopone all'istituzione di formazione un'offerta o un contratto secondo le indicazioni riportate di seguito.

### Una combinazione con altri certificati di sistemi di gestione della qualità, è possibile?

Le istituzioni che dispongono già di un altro sistema di gestione della qualità certificato (ad es. ISO 9001 o Q2E), non ottengono automaticamente una certificazione eduQa. In ogni caso occorre verificare l'adempimento dei sei criteri di qualità eduQa facendo riferimento alla procedura documentata nel presente manuale. Una combinazione dei contenuti, e delle scadenze con altri audit, è possibile e auspicabile.

Di regola, se un'istituzione è già in possesso di un certificato di qualità, l'investimento interno (risorse) necessario per la certificazione eduQa è minore. La combinazione tra la certificazione eduQa e altri standard permette di sfruttare delle sinergie, portando ad una possibile riduzione dei costi.

### Qual è la durata di validità di un certificato?

Un certificato eduQa ha una validità massima di tre anni dalla data del suo rilascio. Il certificato eduQa può essere rinnovato prima dello scadere della sua durata di validità.

In caso di mancato rinnovo (o quando il rinnovo non avviene al più tardi 14 giorni prima della scadenza del certificato), la certificazione si estingue al termine della sua durata di validità (al massimo tre anni). Di conseguenza, l'istituzione non può più fare riferimento a eduQa e non è più autorizzata a utilizzare il label eduQa. La sua iscrizione nel registro centrale eduQa (vedi [www.eduqua.ch](http://www.eduqua.ch)) viene soppressa.

## F.4 Costi

Le procedure sono scelte in base alle dimensioni delle istituzioni di formazione. Queste sono determinate dal numero di lezioni (ore-lezione) in funzione del numero di partecipanti. Mediante la tabella sottostante si può verificare la procedura da adottare. Se un'istituzione presenta la struttura di un gruppo industriale o simili, i compiti devono poter essere messi in comune affinché la verifica e la fatturazione possano essere effettuate in una volta sola.

Entità delle prestazioni dell'istituzione	Procedura da adottare
Inferiore a 25'000 lezioni / partecipanti all'anno	Procedura A
Da 25'000 lezioni / partecipanti all'anno a 100'000 lezioni / partecipanti all'anno	Procedura B
Oltre 100'000 lezioni / partecipanti all'anno	Procedura C

### Procedura A (Limite massimo: fr. 3'950.-, IVA e spese escluse)

Fase di certificazione	Compiti	Dispendio
Prima certificazione risp. rinnovo della certificazione (Audit sul posto)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizzare la documentazione</li> <li>Verifica del sistema di gestione della qualità e di un'offerta di formazione</li> <li>Redigere il rapporto d'audit, rilascio del certificato</li> </ul>	3-4 ore
		3-6 ore
		2-3 ore
1. Audit intermedio (Audit sul posto o videoconferenza)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizzare la documentazione</li> <li>Verifica del sistema di gestione della qualità</li> <li>Redigere un breve rapporto d'audit</li> </ul>	1 ora
		2 ore
		1 ora
2. Audit intermedio (Audit sul posto o videoconferenza)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizzare la documentazione</li> <li>Verifica del sistema di gestione della qualità</li> <li>Redigere un breve rapporto d'audit</li> </ul>	1 ora
		2 ore
		1 ora
<b>Totale su tre anni</b>	<b>Dispendio medio</b>	<b>16-21 ore</b>

### Procedura B (Secondo l'offerta dell'ente di certificazione)

Fase di certificazione	Compiti	Dispendio
Prima certificazione risp. rinnovo della certificazione (Audit sul posto)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizzare la documentazione</li> <li>Verifica del sistema di gestione della qualità e di un'offerta di formazione</li> <li>Redigere il rapporto d'audit, rilascio del certificato</li> </ul>	3-6 ore
		3-6 ore
		3-4 ore
1. Audit intermedio (Audit sul posto)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizzare la documentazione</li> <li>Verifica del sistema di gestione della qualità e di un'offerta di formazione</li> <li>Redigere il rapporto d'audit</li> </ul>	3 ore
		3-6 ore
		2-3 ore
2. Audit intermedio (Audit sul posto o videoconferenza)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizzare la documentazione</li> <li>Verifica del sistema di gestione della qualità</li> <li>Redigere un breve rapporto d'audit</li> </ul>	1 ora
		2 ore
		1 ora
<b>Totale su tre anni</b>	<b>Dispendio medio</b>	<b>21-32 ore</b>

## Procedura C (Secondo l'offerta dell'ente di certificazione)

Fase di certificazione	Compiti	Dispendio
Prima certificazione resp. rinnovo della certificazione (Audit sul posto)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizzare la documentazione</li><li>• Verifica del sistema di gestione della qualità e di un'offerta di formazione</li><li>• Redigere il rapporto d'audit, rilascio del certificato</li></ul>	4-7 ore 3-6 ore 3-4 ore
1. Audit intermedio (Audit sul posto)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizzare la documentazione</li><li>• Verifica del sistema di gestione della qualità e di un'offerta di formazione</li><li>• Redigere il rapporto d'audit</li></ul>	3 ore 3-6 ore 2-3 ore
2. Audit intermedio (Audit sul posto)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizzare la documentazione</li><li>• Verifica del sistema di gestione della qualità e di un'offerta di formazione</li><li>• Redigere il rapporto d'audit</li></ul>	3 ore 3-6 ore 2-3 ore
<b>Totale su tre anni</b>	<b>Dispendio medio</b>	<b>26-41 ore</b>

I costi sono disciplinati dai regolamenti dei rispettivi enti di certificazione per quanto riguarda:

- spese di viaggio
- durata del viaggio
- IVA
- spese di registrazione

Un importo di fr. 400 per certificazione, incluso nel prezzo, viene versato al segretariato eduQua. Tale importo è destinato al mantenimento e allo sviluppo di eduQua.

Lavori straordinari (ad es. verifica supplementare sul posto in caso di incongruenze gravi) che per la loro mole non rientrano nel quadro prestabilito possono essere fatturati dagli enti di certificazione.

## F.5 Funzione dell'auditore e dell'ente di certificazione

### Analisi di documenti

L'auditore esamina la documentazione consegnata e annota i suoi commenti su ciascun punto esaminato, formulando domande approfondite in vista dell'audit sul posto.

### Conduzione dell'audit sul posto

Sulla base dei risultati di verifica del dossier, l'auditore approfondisce alcuni temi, chiede ulteriori informazioni e/o formula indicazioni e/o misure correttive sulla scorta di constatazioni. La visita dell'auditore presso l'istituzione può anche comprendere una visita di corso, unitamente a un sondaggio, svolto oralmente, tra i partecipanti al corso o i formatori.

Anche l'audit intermedio si svolge sul posto; tuttavia, in presenza di validi motivi, l'auditore può ricorrere alla videoconferenza. I risultati dell'audit intermedio sono comunicati mediante un breve rapporto.

### Audit di certificazione

*Durante l'audit di certificazione, l'auditore presta particolare attenzione ai seguenti punti:*

- I sei criteri di qualità eduQua ed i relativi 22 standard sono chiaramente soddisfatti
- Il sistema di gestione ed assicurazione della qualità viene attuato in modo efficace
- Obiettivi, aspettative e criteri di qualità proprie all'istituzione di formazione sono soddisfatti
- Lo sviluppo sostenibile della qualità è garantito grazie ad una valutazione costante del proprio sistema di gestione (ciclo del miglioramento continuo, o ciclo della qualità Plan-Do-Check-Act)

### Audit intermedio

*Durante l'audit intermedio, l'auditore presta particolare attenzione ai seguenti punti:*

#### 1. Verifica dell'autovalutazione aggiornata

- Come si presenta l'autovalutazione dell'istituzione di formazione?
- Come funziona il controlling dell'istituzione? L'autovalutazione è comprensibile e si basa su fatti concreti?
- L'autovalutazione è completata da indicatori importanti e propri dell'istituzione?
- I requisiti minimi di eduQua sono soddisfatti?
- In seguito a scostamenti dagli obiettivi, si è dato avvio a un processo di miglioramento?

#### 2. Modifiche importanti

- a) Ci sono state modifiche organizzative e/o a livello di sistema di gestione della qualità?
- In che modo tali modifiche influiscono sul campo d'applicazione del certificato?
  - I sei criteri di qualità eduQua ed i relativi standard sono ancora rispettati?
  - Il sistema di gestione della qualità è stato migliorato?
- b) Sono state apportate modifiche all'offerta di formazione continua?
- In base a quali constatazioni ed analisi dei bisogni sono state apportate queste modifiche?
  - Le nuove offerte di formazione adempiono alle esigenze di eduQua e della propria organizzazione?

#### 3. Iniziative proprie nell'ambito dello sviluppo della qualità

- Quali iniziative proprie nell'ambito della qualità ha avviato e condotto l'istituzione di formazione?
- Come ed in che forma sono state realizzate e sostenute?

#### 4. Gestione delle misure correttive (non conformità)

- Le eventuali misure correttive sono state elaborate, documentate e risolte?

#### 5. Gestione delle raccomandazioni

- Sotto quale forma l'istituzione di formazione ha tenuto in considerazione le raccomandazioni dell'auditore o dell'ente di certificazione e ne ha pianificato la loro applicazione?

Per le procedure B e C, devono essere verificate offerte formative di differenti ambiti/settori.

## Rapporto di certificazione e decisione

Nel rapporto di certificazione, l'ente di certificazione si pronuncia in merito al grado di adempimento dei sei criteri di qualità eduQua e dei relativi 22 standard da parte dell'istituto di formazione. L'istanza di certificazione (o Commissione) prenderà posizione basandosi sui valori di valutazione seguenti:

Livelli di qualità	Descrizione	Rapporto d'audit	Decisione
<b>Sistema ben sviluppato</b> I sei criteri di qualità e i 22 standard eduQua sono soddisfatti.	Nessuna lacuna.	<ul style="list-style-type: none"><li>• espone i punti forti dell'istituzione di formazione</li><li>• fornisce eventuali raccomandazioni</li></ul>	Il certificato può essere rilasciato subito.
<b>Sistema parzialmente funzionante</b> I sei criteri di qualità e gran parte dei 22 standard eduQua sono soddisfatti.	Solo poche non conformità minori e/o una sola non conformità maggiore, che può essere corretta a breve termine. (*)	<ul style="list-style-type: none"><li>• espone i punti forti dell'istituzione di formazione</li><li>• illustra le non conformità minori e le non conformità maggiori</li><li>• fornisce indicazioni ai fini dello sviluppo</li></ul>	Il certificato viene rilasciato solo dopo che l'auditor conferma che le non conformità sono state risolte efficacemente.
<b>Sistema poco sviluppato</b> Uno o più criteri di qualità e molti dei 22 standard eduQua non sono soddisfatti.	Molte non conformità minori e/o non conformità maggiori che indicano che il sistema è poco maturo e mal funzionante o non funzionante. (*)	<ul style="list-style-type: none"><li>• espone i punti forti dell'istituzione di formazione</li><li>• illustra le non conformità minori e le non conformità maggiori</li><li>• fornisce indicazioni ai fini dello sviluppo</li></ul>	Il certificato non viene rilasciato. L'audit deve essere ripetuto o ripreso (completato) in un secondo tempo. (**)

(\*) Base normativa ISO 17021 e secondo la procedura degli enti di certificazione.

(\*\*) I costi supplementari generati da questa procedura, sono a carico dell'istituzione formativa.

### Raccomandazioni e osservazioni

#### Raccomandazioni

Le raccomandazioni mostrano il potenziale di sviluppo e i rischi. Quel che va anzitutto verificato è la loro rilevanza ai fini dello sviluppo e miglioramento continuo. Le raccomandazioni che non vengono elaborate o prese in considerazione, possono portare alla formulazione di misure correttive al momento del riesame successivo (audit intermedio o rinnovo della certificazione).

#### Osservazioni

Le osservazioni permettono di generare un beneficio per l'istituzione di formazione e spetta a quest'ultima decidere come metterle in pratica. La loro mancata applicazione non influisce in alcun modo sul rilascio del certificato.

## F.6 Ricorsi

Se la certificazione viene negata, esiste la possibilità di ricorso. L'istanza di ricorso è fissata nel regolamento dell'ente di certificazione.

## F.7 Procedura per il trattamento di reclami della clientela

Se i partecipanti o altri gruppi d'interesse di istituzioni certificate eduQua, inoltrano un reclamo al segretariato eduQua, si procedere come segue:

- se il reclamo giunge presso il segretariato eduQua, quest'ultimo chiarisce in che misura il reclamo è giustificato. Se il reclamo non può essere provato e pertanto nemmeno giustificato, la persona o l'organizzazione interessata viene informata e non si adottano ulteriori provvedimenti
- se il reclamo è giustificato, viene inoltrato all'ente di certificazione. L'ente chiarisce per iscritto la situazione con l'istituzione di formazione interessata e, in occasione del successivo audit sul posto, esaminerà nuovamente il caso. I costi supplementari generati da questa procedura, sono a carico dell'istituzione formativa

# Capitolo G

## Organizzazione eduQa



Figura 8: Rete eduQa

Il **gruppo di controllo** è responsabile, quale organo superiore, degli interessi di eduQa a livello nazionale. Il gruppo rappresenta gli attori principali della formazione continua, responsabili per i seguenti compiti:

- assicurare la supervisione del sistema di certificazione eduQa
- fissare i criteri minimi sui quali si basa la certificazione eduQa
- definire l'investimento minimo ed il dispendio per la procedura di certificazione
- definire i requisiti minimi per gli auditori eduQa

I seguenti compiti sono stati delegati dal gruppo di controllo al **segretariato eduQa**:

- tenere un registro centrale delle istituzioni formative certificate
- gestire il sito web [www.eduqua.ch](http://www.eduqua.ch)
- pianificare ed assicurare le comunicazioni e relazioni pubbliche
- fornire informazioni generali su eduQa e fungere da punto di riferimento in caso di reclami
- valutare regolarmente la procedura di certificazione ed effettuare il controlling sugli effetti prodotti da eduQa
- organizzare scambi di esperienze fra istituzioni formative ed enti di certificazione
- collaborare con le organizzazioni dei consumatori
- sottoscrivere contratti con gli enti di certificazione

Il **Servizio di accreditamento svizzero (SAS)** assicura le seguenti funzioni:

- esamina l'idoneità legale dei sistemi di certificazione privati, verificando la presenza di eventuali incongruenze con le norme di certificazione (in questo caso ISO / IEC 17021)
- valuta le competenze degli enti di certificazione e del suo personale ai fini della corretta esecuzione delle certificazioni (ovvero del rispetto delle regole procedurali) per i sistemi di gestione della qualità del campo di validità dell'accREDITAMENTO; verifica costantemente che gli enti di certificazione dispongano di regole e procedure efficaci che garantiscano la qualità dei loro audit

Gli **enti di certificazione** devono essere innanzitutto accreditati, prima di poter eseguire a loro volta una procedura di certificazione. Essi svolgono i seguenti compiti:

- esaminano la documentazione ricevuta dall'istituzione, relativa all'adempimento degli standard eduQa, che altri aspetti qualitativi, al momento dell'audit sul posto
- rilasciano il certificato eduQa per l'istituzione di formazione
- verificano l'applicazione delle misure correttive formulate e si occupano del trattamento di reclami

Le **organizzazioni responsabili** sono la Segreteria di Stato dell'economia (SECO) e la Federazione svizzera per la formazione continua (FSEA); esse assicurano le funzioni seguenti:

- il controllo del label eduQa ed il suo buon uso
- il contatto con il SAS
- fornire i periti/esperti nella procedura di accreditamento del SAS degli enti di certificazione