

Garanzia della qualità per i centri di formazione periodica

Griglia per lo sviluppo di un sistema GQ

Bozza

Berna, 19 settembre 2008

Ultimo aggiornamento: 1° gennaio 2019

Offrite dei corsi di formazione periodica?

Allora avete bisogno di un sistema di garanzia della qualità (sistema GQ). Ci sono due possibilità: Potete scegliere un'offerta esistente o sviluppare un proprio sistema GQ.

Questa griglia vi aiuterà a sviluppare un sistema GQ. La Commissione garanzia della qualità OAut (QSK) intende sostenervi nella fase di avviamento.

Il proprio sistema di garanzia della qualità necessita di una certificazione valida che confermi che il controllo della qualità avviene regolarmente tramite un organismo di certificazione ufficiale. (p.es. servizio specializzato GQ, risp. CSS).

Vi auguriamo pieno successo!

Perché avete bisogno di un sistema GQ?

In primo luogo un sistema GQ contribuirà a migliorare costantemente la qualità dei vostri servizi ed a offrire ai vostri clienti dei corsi di formazione periodica veramente istruttivi.

In secondo luogo l'Ordinanza sull'ammissione degli autisti (OAut) prescrive ciò che segue: *«Il riconoscimento è rilasciato se (...) è gestito un sistema di garanzia della qualità dell'insegnamento delle materie e del raggiungimento degli obiettivi della formazione periodica.»* (art. 21 cpv. 2e OAut). Nelle direttive del 4 giugno 2008 relative alla formazione periodica questa esigenza è descritta ancora più precisamente (capitolo 2.1 e, pag. 6).

Come procedere?

Primo modo

Potete ottenere una certificazione tramite un ente riconosciuto (p. es. eduQua).

L'approvazione come centro di formazione periodica verrà rilasciata in base ad un certificato valido.

Secondo modo

Potete sviluppare un proprio sistema di garanzia della qualità, per esempio con l'aiuto della nostra griglia. Il vostro sistema GQ sarà valutato dall'asa durante l'esame della domanda d'autorizzazione per svolgere dei corsi di formazione periodica.

Modello eduQua

EduQua offre un sistema di garanzia della qualità raccomandabile per i centri di formazione periodica.

Il sistema è stato sviluppato appositamente per le istituzioni attive nel perfezionamento professionale. Delle informazioni dettagliate in merito sono disponibili sul sito internet **www.eduqua.ch**.

Tuttavia, eduQua non rappresenta in ogni caso la soluzione ideale, sia perché in certe circostanze i centri di formazione al momento della domanda non soddisfano ancora tutti i **requisiti** richiesti, sia perché i **costi** o i tempi pressanti possono rappresentare degli ostacoli.

La griglia asa per lo sviluppo di un sistema GQ può comunque costituire una tappa preliminare che conduce al sistema eduQua. Un passaggio al primo modo di procedere è possibile in qualsiasi momento, sviluppando ulteriormente le basi elaborate per la griglia asa.

«Meccanismo» di un sistema GQ

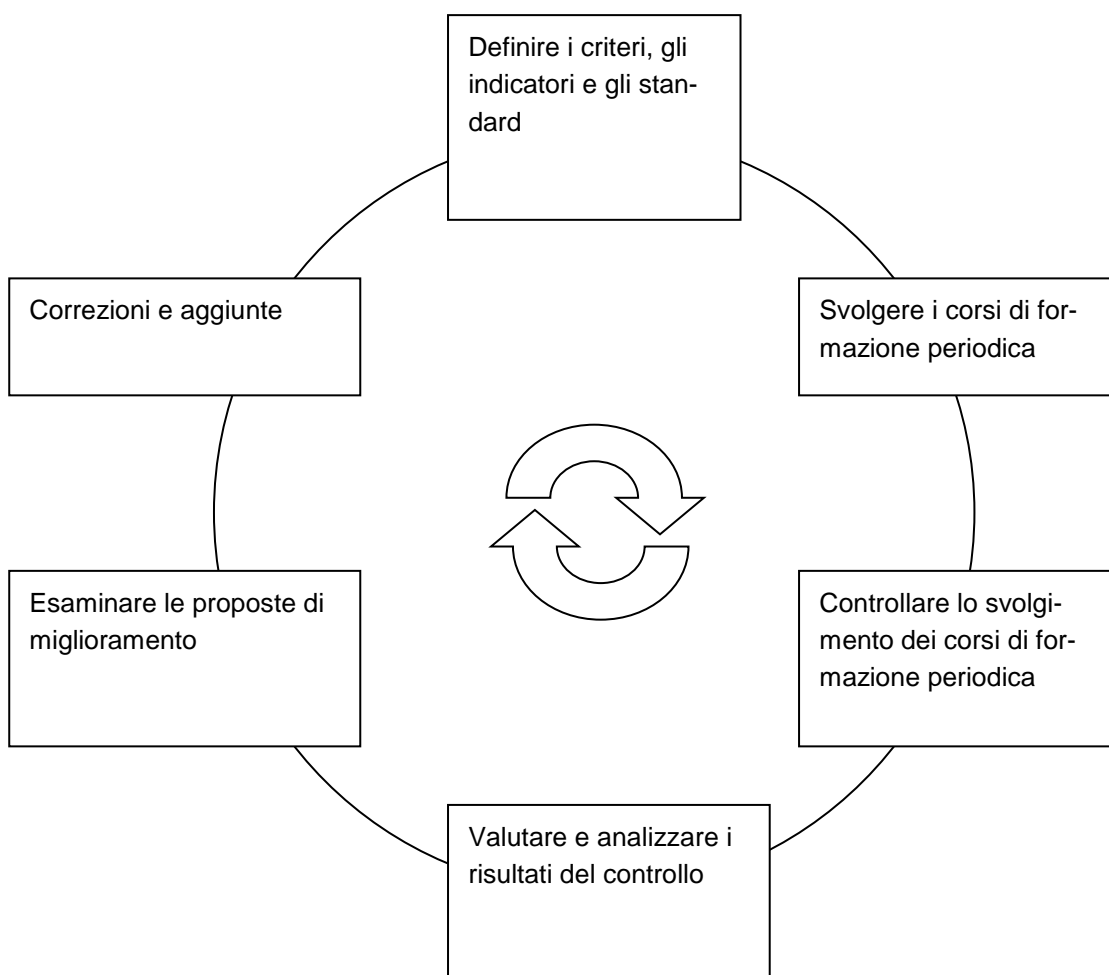
Un sistema GQ funziona fondamentalmente nel modo seguente:

1. Il primo passo è quello di determinare quali **standard qualitativi** sono da raggiungere e come si può misurare il raggiungimento degli obiettivi.
2. Dopo un certo tempo si controlla se e come vengono **raggiunti gli obiettivi**.

Si analizzano le differenze e si valutano le proposte di miglioramento.

3. Sulla base di questi risultati, **si adatta**, se necessario, le offerte e i servizi (oppure anche le esigenze).

Questo procedimento forma un ciclo che può essere rappresentato come segue:



Elementi di un sistema GQ

Un sistema GQ è costituito dai seguenti elementi:

- **criteri di qualità**, solitamente sono predefiniti dalle autorità o dagli organi di controllo. Descrivono i requisiti da rispettare nei differenti ambiti. Questa lista può essere completata con dei propri criteri qualitativi.
- **caratteristiche di qualità, indicatori**: descrivono quali fattori sono centrali in un certo ambito.
- **standard minimi**: sono dei valori misurabili, prestabiliti che permettono di valutare se e in quale misura un obiettivo è stato raggiunto.
- **prova**: il centro di formazione deve comprovare che verifica periodicamente il rispetto degli standard minimi.
- **documentazione**: tutti gli elementi del sistema GQ devono essere formulati per iscritto e vanno aggiornati regolarmente. A tal fine si utilizzano spesso dei moduli che vengono archiviati in un classificatore GQ.

Istruzioni per lo sviluppo di un sistema GQ

Tutte le strade portano a Roma. Queste istruzioni rappresentano una delle tante possibilità che portano alla meta:

1. **direzione del progetto**: designazione di una persona responsabile per lo sviluppo, l'introduzione e l'attuazione del sistema GQ.
2. **creare un team GQ**: questo team accompagna la direzione del progetto durante tutto il processo.
3. **analisi del mandato**: il team GQ esamina se tutti i partecipanti hanno la stessa concezione dello sviluppo del sistema GQ, poi pianifica i prossimi passi e le date corrispondenti.
4. **definire i processi**: il team GQ stabilisce quali processi e operazioni saranno soggetti del sistema GQ.
5. **un primo modulo**: per i sistemi GQ il più delle volte si lavora con dei moduli. Ciò facilita un approccio metodico (si veda l'esempio alla pagina 6).
6. **preparare la documentazione**: il modo classico per raccogliere i documenti è tramite classificatore. Naturalmente ciò è anche possibile per via elettronica (si veda l'indice alla pagina 7).
7. **pianificare l'attuazione**: le fasi di lavoro e la tempistica vanno pianificate a seconda del ciclo di controllo (si veda la pagina 6).

Esempio di un modulo del classificatore GQ

	Centro di formazione Obergupf	
1	Criterio di qualità: Soddisfazione del cliente	
1.1	Caratteristica della qualità: Amministrazione del corso: pubblicazione del corso	
1.2	Standard minimi: 1. I corsi di formazione periodica vengono pubblicati su internet (www.obergupf.ch) almeno due mesi prima dell'attuazione del corso. 2. Si avvisa subito se un corso è al completo. 3. Subito dopo lo svolgimento di un corso quest'ultimo viene cancellato dal sito web. L'offerta sulla homepage è quindi sempre aggiornata.	
1.3	Controllo: Il 15 di ogni mese Max Müller svolge la verifica mensile dell'offerta sulla homepage.	
1.4	Risultati:	
	15.3.09	Tutto a posto.
	15.4.09	4 corsi già svolti non sono stati cancellati. Errore della segreteria. È stato dimenticato di inoltrare un messaggio all'amministratore della homepage.
	15.5.09	Tutto a posto.
	15.6.09	Non è stato avvisato che un corso era al completo. Causa: Guasto informatico. Responsabilità: amministratore della homepage

Naturalmente, il modulo a sinistra rappresenta solo uno dei tanti processi importanti per la qualità di un centro di formazione periodica. Di solito, la definizione dei processi (si veda alla pagina 5) è una delle fasi più difficili. Si consiglia pertanto di rivolgersi ad uno specialista, che possa aiutare a formulare le domande giuste.

Indice di un sistema GQ

La documentazione deve contenere almeno le seguenti informazioni:

1	Informazioni riguardanti l'organizzatore di corso (cfr. cap. 2.1 delle direttive formazione periodica obbligatoria)	
2	Offerta dei corsi	
3	Indicazioni sui docenti	
4	Perfezionamento maestri conducenti	
5	Moduli	
6	Rapporti ed analisi delle verifiche svolte regolarmente	
7	Valutazione dei feedback dei partecipanti ai corsi (soddisfazione dei clienti)	
8	Proposte di miglioramento	
9	Aggiunte e rettifiche (provvedimenti)	

I criteri di qualità più importanti

I quattro criteri di qualità più importanti per gli organizzatori di corsi di formazione periodica sono:

1. I corsi di formazione periodica corrispondono alle **basi giuridiche** (OAut) come pure alle direttive della formazione periodica.
2. I **docenti** dispongono delle qualificazioni richieste per gestire i gruppi e per creare le condizioni ideali di apprendimento tra partecipanti adulti.
3. I corsi di formazione periodica garantiscono ai partecipanti dei corsi un **apprendimento duraturo** nel tempo.
4. I **partecipanti ai corsi** e i loro datori di lavoro sono **pienamente soddisfatti** dei corsi di formazione periodica frequentati.

Caratteristiche e indicatori di qualità

OAut e direttive formazione periodica

- Autorizzazione come centro di formazione periodica
- Programma di formazione periodica
- Riconoscimento dei corsi
- Infrastruttura, veicoli, mezzi ausiliari
- Accordo SARI
- Assicurazioni

Docenti

- Numero sufficiente
- Autorizzazione dei docenti
- Conoscenze specialistiche
- Capacità didattiche e pedagogiche
- Esperienza professionale
- Esercizio ineccepibile della professione

Successo dell'apprendimento

- Valutazione alla fine del corso
- Trasferimento delle conoscenze nella prassi
- Problemi, difficoltà, successi

Soddisfazione della clientela

- Amministrazione: pubblicazioni, iscrizioni, attestati di frequenza, contabilità)
- Locali comuni, servizi igienici
- Servizi di ristorazione
- Feedback dei partecipanti

Questo elenco può essere liberamente esteso con proprie idee. I requisiti per gli standard minimi risultano dalle direttive della formazione periodica.