

INAIL

Seminario Nazionale
**PROGETTARE LA SICUREZZA: Percorsi
Formativi, Sistemi di Gestione, Case
Studies**
Palermo 9 Novembre 2018



CONSIGLIO NAZIONALE
DEGLI **INGEGNERI**



**L'assicurazione della qualità della
formazione sulla sicurezza
nell'apprendimento non formale**

Ing. Giannunzio Sinardi
INAIL – Contarp Centrale

IL QUADRO EUROPEO SULLA GARANZIA DELLA QUALITA' DELLA FORMAZIONE IN SEGUITO ALLA "STRATEGIA DI LISBONA"

Decisione
del Parlamento
Europeo e del Consiglio
del 15.11.2006

Raccomandazione
del Parlamento
Europeo e del Consiglio
del 18.06.2009

EUROPA 2020

Processi
di Copenaghen, Helsinki,
Bologna

**STRATEGIA
DI LISBONA
(2000)**



**LIFE LONG
LEARNING**

**DECISIONE DEL PARLAMENTO EUROPEO E
DEL CONSIGLIO**

**del 15 novembre 2006 che istituisce
un programma d'azione nel campo
dell'apprendimento permanente**

**QUALITÀ
DELLA
FORMAZIONE**

**RACCOMANDAZIONE DEL PARLAMENTO
EUROPEO E DEL CONSIGLIO
del 18.06.2009 che istituisce
un quadro europeo di riferimento per la
garanzia della qualità dell'istruzione e
della formazione professionale (EQAVET)**



IL QUADRO EUROPEO IN SEGUITO ALLA “STRATEGIA DI LISBONA”

APPRENDIMENTO PERMANENTE

“Attività o forma di apprendimento degli adulti, avviata in qualsiasi momento della vita, dopo aver completato il ciclo iniziale di istruzione e formazione, volto a migliorare le conoscenze, le capacità e le competenze in una prospettiva personale, civica, sociale, che si può realizzare nell’intera gamma dell’apprendimento formale, non formale, informale,”

APPRENDIMENTO FORMALE	APPRENDIMENTO NON FORMALE	APPRENDIMENTO INFORMALE
Apprendimento che si attua nel sistema di istruzione e formazione, nelle università che si conclude con il conseguimento del titolo di studio o di qualifica o diploma professionale o di una certificazione riconosciuta nella rispetto della legislazione in materia di ordinamenti scolastici ed universitari	Apprendimento caratterizzato da una scelta intenzionale della persona, che si realizza al di fuori dei sistemi di apprendimento formale, in ogni organismo che persegua scopi educativi e formativi, anche del volontariato, del servizio civile nazionale e del privato sociale e nelle imprese.	Apprendimento che, anche a prescindere da una scelta intenzionale, si realizza nello svolgimento, da parte della persona, di attività nelle situazione di vita quotidiana e nelle interazioni che in essa hanno luogo, nell’ambito del contesto di lavoro, familiare e del tempo libero.

Dalla Decisione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 15 novembre 2016

APPRENDIMENTO NON FORMALE



La formazione in materia di sicurezza sul lavoro , nelle sue varie articolazioni, rientra nel contesto degli apprendimenti non formali, per il quale esistono precisi riferimenti metodologici, operativi e organizzativi sia a livello legislativo che di normativa volontaria



EQAVET

European Quality Assurance
in Vocational Education and Training

RACCOMANDAZIONE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

del 18 giugno 2009

sull'istituzione di un quadro europeo di riferimento per la garanzia della qualità dell'istruzione e della formazione professionale

(Testo rilevante ai fini del SEE)

La raccomandazione istituisce un quadro europeo di riferimento per la garanzia della qualità come strumento di riferimento destinato ad aiutare gli Stati membri a promuovere e seguire il miglioramento continuo dei loro sistemi di istruzione e formazione professionale.

Il quadro di riferimento:

- Dovrebbe comprendere un ciclo di garanzia e di miglioramento della qualità che si articola in pianificazione, attuazione, valutazione/accertamento e revisione (PDCA) dell'istruzione e formazione professionale sulla base di criteri qualitativi, descrittori ed indicatori.

• **L'assicurazione**

Il quadro di riferimento:

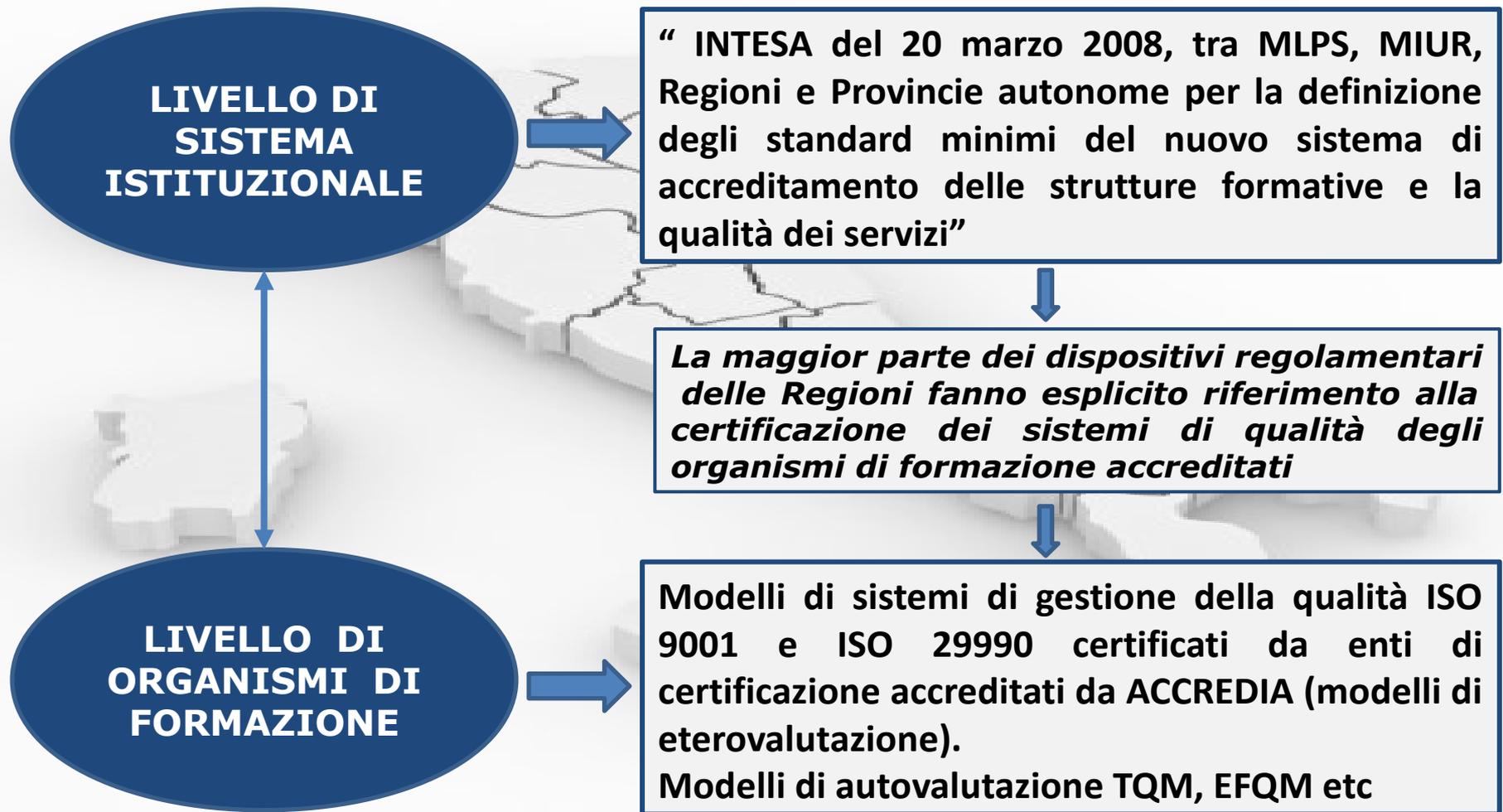
- Può essere applicato sia a livello di sistema che ai soggetti erogatori di istruzione e formazione professionale
- Mette l'accento sul monitoraggio e sul miglioramento della qualità, combinando valutazione interna ed esterna, revisione e processi di miglioramento, sulla base di misurazioni e di analisi qualitative sull'efficacia dei sistemi, dei processi e delle procedure

Gli allegati della raccomandazione riportano un insieme di criteri di qualità e descrittori indicativi, forniti unicamente a titolo orientativo e utilizzabili su base volontaria.



In pratica costituiscono uno «**strumentario**» grazie al quale ogni utente può scegliere i descrittori ed indicatori che ritiene più adeguati alle particolari condizioni del proprio sistema per la garanzia di qualità

IL QUADRO DI RIFERIMENTO ITALIANO



IL SISTEMA DI ACCREDITAMENTO NAZIONALE

Rispetto al precedente sistema di accreditamento delineato dal DM 166/2001 presenta alcuni elementi di novità sulla qualità dei servizi formativi:

- l'adozione di una logica valutativa rivolta maggiormente alle performance, agli esiti e all'efficacia dell'azione formativa
- minore enfasi sui processi gestionali e amministrativi e sulle dotazioni strutturali

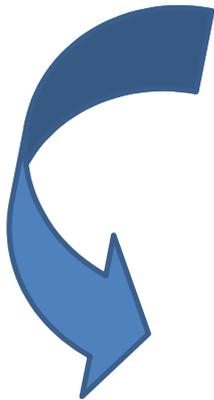
Il nuovo sistema nazionale di accreditamento delineato dall'Intesa del 20 marzo 2008, si articola in cinque criteri :

- A. **RISORSE INFRASTRUTTURALI E LOGISTICHE;**
- B. **AFFIDABILITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA;**
- C. **CAPACITÀ GESTIONALI E RISORSE PROFESSIONALI;**
- D. **EFFICACIA ED EFFICIENZA;**
- E. **RELAZIONI CON IL TERRITORIO.**

Per ciascun criterio vengono definiti i corrispondenti requisiti o linee di indirizzo

La maggior parte dei dispositivi regolamentari regionali di accreditamento prevedono “procedure semplificate” per gli organismi o sedi formative in possesso di certificazione di qualità ISO 9001 o norme equipollenti validi a livello europeo.

Si da presunzione del rispetto dei requisiti/linee di indirizzo previsti almeno per il criterio C “*Capacità gestionali e risorse professionali*” (a condizione che il sistema qualità copra esplicitamente tutti i requisiti/linee di indirizzo)



E' una norma di carattere generale, applicabile a qualsiasi organizzazione

L'adozione di un modello di assicurazione della qualità ISO 9001 per gli organismi di formazione necessita di un adattamento ai particolari contesti organizzativi degli enti di formazione



E' una norma specifica per l'assicurazione di qualità rivolta ad enti di istruzione e formazione di tipo non formale.

L'adozione della norma ISO 29990 non necessita di particolari adattamenti ai contesti organizzativi degli enti di formazione, facilitando l'assicurazione della qualità dei processi tipici della formazione

LA NORMA UNI ISO 29990

NORMA
ITALIANA

Servizi per l'apprendimento relativi all'istruzione e alla
formazione non formale

UNI ISO 29990

Requisiti di base per i fornitori del servizio

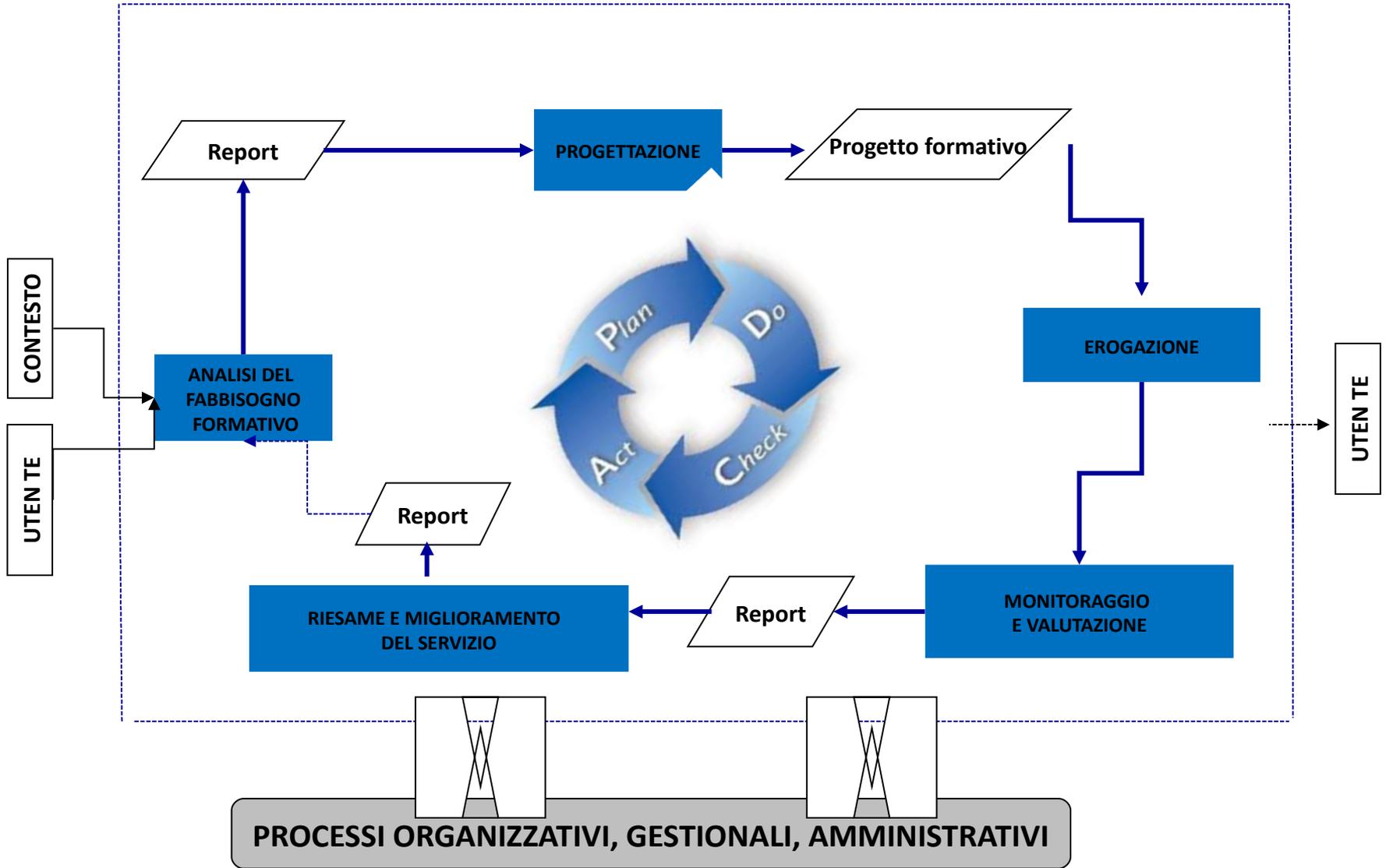
MAGGIO 2011

Scopo e gli obiettivi della norma :

- Fornire agli organismi di formazione (fornitori del servizio) un modello generale per la qualità e le prestazioni delle attività professionali
 - Fornire agli organismi di formazione un riferimento comune nella progettazione, sviluppo ed erogazione della formazione non formale, inclusa la formazione professionale e permanente
 - Assistere e orientare gli utenti (organizzazioni e singoli individui) nella selezione dei fornitori del servizio che possano soddisfare le loro aspettative

I requisiti di qualità della Norma ISO 29990 sono suddivisi in due macrogruppi

PROCESSI DEL CICLO DI PRODUZIONE DELLA FORMAZIONE



Simbologia



Processi



Documenti

SERVIZI PER L'APPRENDIMENTO (Punto 3)

Requisiti relativi ai processi formativi di apprendimento non formale

3.1 – DETERMINAZIONE DEI FABBISOGNI FORMATIVI

3.3 – EROGAZIONE DEI SERVIZI PER L'APPRENDIMENTO

3.4 – MONITORAGGIO DELLA FASE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.2 – PROGETTAZIONE DEI SERVIZI PER L'APPRENDIMENTO

- 3.2.1 – Definizione delle finalità e dell'ambito dei servizi per l'apprendimento
- 3.2.2 - Definizione dei mezzi per il sostegno ed il monitoraggio
- 3.2.3 – Pianificazione del curriculum

3.5 – VALUTAZIONE ESEGUITA DAL FORNITORE DEI SERVIZI

- 3.5.1 – Valutazione degli obiettivi e dell'ambito
- 3.5.2 - Valutazione dell'apprendimento
- 3.5.3 – Valutazione del servizio per l'apprendimento

GESTIONE DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE (Punto 4)

Requisiti relativi alla gestione ed organizzazione del fornitore del servizio

4.1

4.2

Strategia e gestione aziendale

4.3

4.4

4.5

Gestione finanziaria e gestione del rischio

4.6

Gestione delle risorse umane

4.7

4.8

4.9

4.10

PIANO D'AZIONE (BUSINESS PLAN) DOCUMENTATO

Il fornitore dei servizi per l'apprendimento deve redigere un piano di azione (business plan) che documenti la sua strategia aziendale.

Esso deve comprendere in maniera documentata:

- **La vision e la mission**
- **La politica per la qualità**
- **Gli obiettivi economici e di qualità**
- **Le modalità di svolgimento periodico dell'analisi di mercato**
- **La descrizione della struttura organizzativa e operativa**
- **L'individuazione e la progettazione dei processi chiave (analisi, progettazione, erogazione, valutazione)**
- **Le modalità di gestione del personale e dei collaboratori**

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

La norma ISO 29990 pone un'attenzione particolare alla gestione delle risorse umane e alle competenze distintive.

- **Prevede che siano assicurate e costantemente aggiornate le necessarie competenze dei dipendenti e i collaboratori e che queste siano riportate esplicitamente in un mansionario.**
- **Sono riportati esempi di competenze distintive per i processi formativi e gestionali**
- **Sono esplicitamente riportati i requisiti relativi alla misurazione del livello di competenza e le procedure di valutazione.**
- **E' richiesto un sistema strutturato per il ritorno delle informazioni sulle competenze e le prestazioni del personale (feed back)**
- **Il personale e i collaboratori devono intraprendere percorsi di sviluppo professionale continuo**

GESTIONE FINANZIARIA E DEL RISCHIO

Il fornitore del servizio deve implementare e documentare un sistema adeguato per la gestione finanziaria e valutazione e gestione del rischio, per garantire la sostenibilità e continuità del servizio e del suo risultato economico.

INFORMAZIONI DI RITORNO (FEED BACK) DELLE PARTI INTERESSATE

Il fornitore del servizio deve

- **disporre ed utilizzare un sistema di ritorno delle informazioni dalle parti interessate, compresa la loro analisi sulle prestazioni**
- **disporre di un sistema per la gestione dei reclami delle parti interessate**

PARAMETRI E INDICATORI PRESTAZIONALI PER IL CONTROLLO DELLA QUALITA' ED EFFICACIA DELLA FORMAZIONE

Per la misurazione e valutazione delle prestazioni nel suo complesso e dei diversi processi, il fornitore dei servizi di formazione deve utilizzare un sistema basato su parametri ed indici prestazionali.

Gli indicatori prestazionali, sia quantitativi che qualitativi, devono essere attentamente selezionati e devono essere:

- **pertinenti e coerenti**
- **in linea con gli obiettivi e la politica per la qualità**
- **significativi e misurabili**
- **riferiti ai processi formativi e gestionali**

E' necessario che il fornitore dei servizi per l'apprendimento si doti di un sistema di raccolta ed elaborazione dei dati, di misurazione degli indicatori e di documentazione dei risultati

LE DIMENSIONI DELLA QUALITA' DELLA FORMAZIONE

QUALITA'
PROGETTUALE



QUALITA'
DIDATTICA



QUALITA'
ORGANIZZATIVA



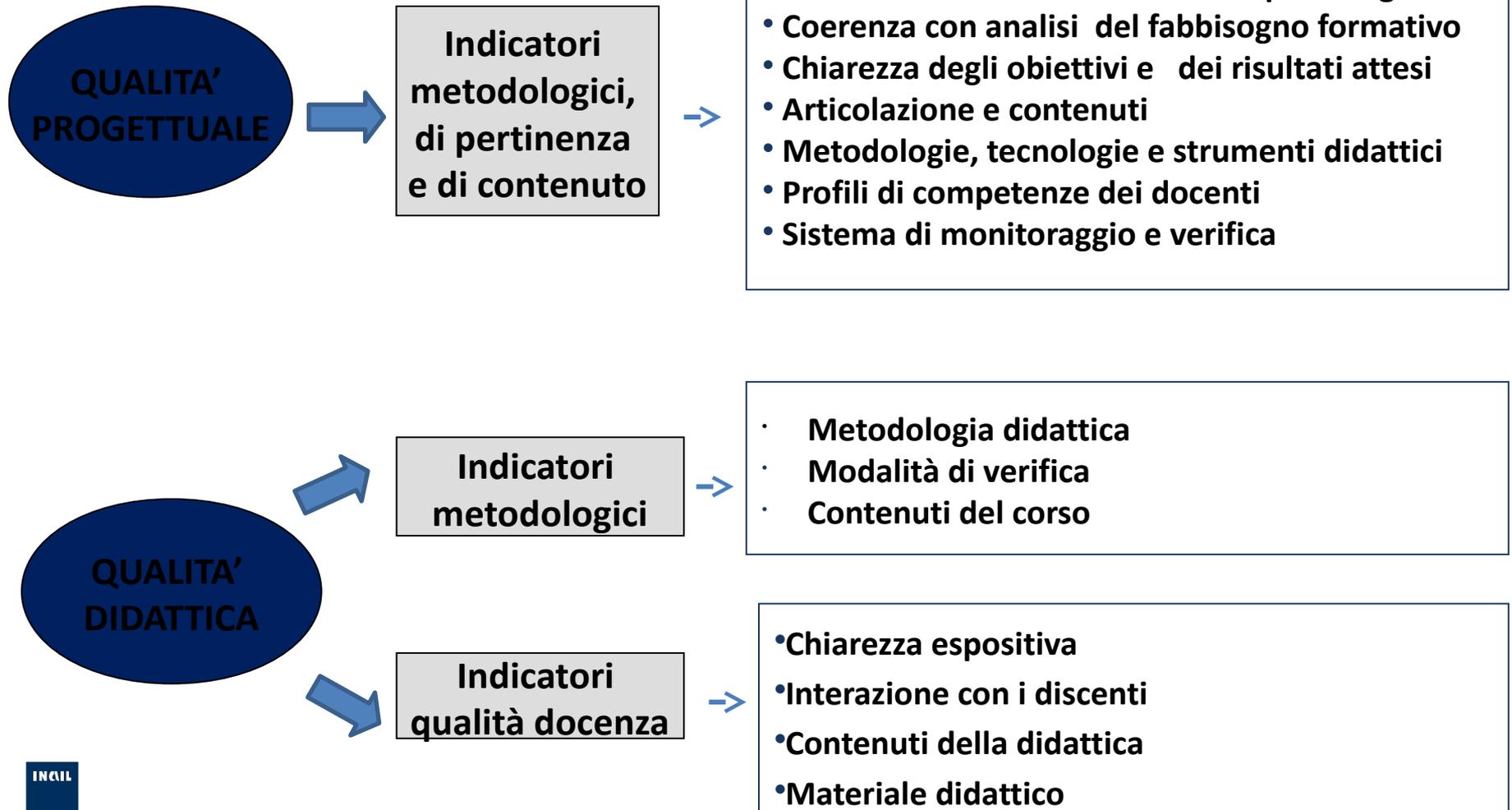
QUALITA'
ECONOMICA



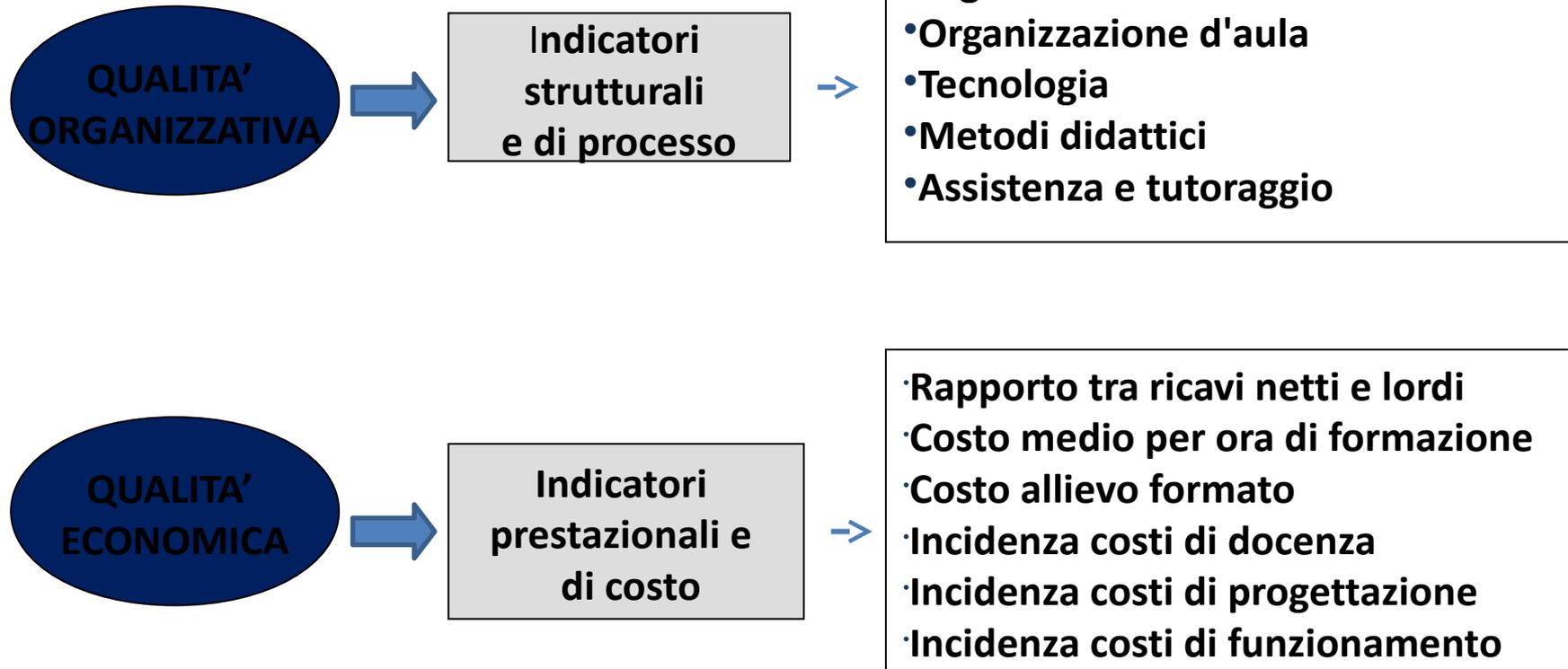
LE CINQUE P DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

TQM

INDICATORI PRESTAZIONALI DELLA QUALITA' FORMATIVA



INDICATORI PRESTAZIONALI DELLA QUALITA' FORMATIVA



ALCUNE CONSIDERAZIONI FINALI

- *Ciò che non viene rilevato non può essere monitorato.*
- *Ciò che non è monitorato non può essere misurato*
- *Ciò che non è misurato non può essere modificato.*
- *Ciò che non è modificato non può essere migliorato*

Ma ricordarsi che

- *Ciò che viene rilevato, monitorato e misurato in modo inappropriato può portare a conclusioni errate sulla efficacia e la qualità della formazione.*