



Analisi_5

L'Accreditamento delle strutture formative. Raffronto tra il nuovo Modello di accreditamento e le indicazioni comunitarie per la qualità della formazione (EQARF)

A cura di Vitalia Schirru

ISSN 2037-3821

collana **analisi isfol** | numero **2011/5** - luglio | www.isfol.it | occupazione



L'Isfol, ente nazionale di ricerca, è dotato di indipendenza di giudizio e di autonomia scientifica e metodologica ed è sottoposto alla vigilanza del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. L'Istituto opera nel campo della formazione, delle politiche sociali e del lavoro al fine di contribuire alla crescita dell'occupazione, al miglioramento delle risorse umane, all'inclusione sociale e allo sviluppo locale.

L'Isfol svolge e promuove attività di studio, ricerca, sperimentazione, documentazione e informazione fornendo un supporto tecnico-scientifico al Ministero del Lavoro, ad altri Ministeri, al Parlamento, alle Regioni e agli Enti locali, alle Istituzioni nazionali, pubbliche e private, sulle politiche e sui sistemi della formazione ed apprendimento lungo tutto l'arco della vita, del mercato del lavoro e dell'inclusione sociale. Fa parte del Sistema Statistico Nazionale, e collabora con le Istituzioni comunitarie.

Svolge inoltre il ruolo di assistenza metodologica e scientifica per le azioni di sistema del Fondo sociale europeo, è Agenzia nazionale Lifelong Learning Programme - Programma settoriale Leonardo da Vinci.

Commissario straordinario: Sergio Trevisanato

Direttore: Aviana Bulgarelli

Riferimenti:

Corso d'Italia, 33

00198 Roma

Tel. +39.06.85447.1

web: www.isfol.it

La collana scientifica *Analisi* è una collana digitale specializzata sui temi istituzionali Isfol: lavoro, formazione e politiche sociali.

I testi, che analizzano aspetti particolari di tematiche più generali o di fenomeni più vasti, si caratterizzano per una esaustiva e dettagliata descrizione dell'argomento e delle considerazioni scientifiche che caratterizzano il fenomeno oggetto di studio, adottando un rigoroso approccio scientifico.

La collana può accogliere o anticipare sintesi e parti di ricerche o presentare monitoraggi e valutazioni.

La Collana *Analisi Isfol* è curata da Claudio Bensi, Responsabile della *Struttura Comunicazione web e multimediale*.

Coordinamento editoriale:

Paola Piras, Aurelia Tirelli, Matilde Tobia

Redazione:

Paola Piras, Costanza Romano, Aurelia Tirelli, Matilde Tobia, Daniela Verdino

Contatti: editoriadigitale@isfol.it

Il paper raccoglie i risultati di una ricerca curata e realizzata dall'area Risorse strutturali e umane dei sistemi formativi (responsabile Claudia Montedoro), promossa dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali nell'ambito del PON FSE 2007-2013 Progetto "Accreditamento".

Il gruppo di lavoro è stato coordinato per il Ministero del lavoro dalla dott.ssa Lucia Scarpitti in collaborazione con Andrea Simoncini.

Il team di ricerca e monitoraggio è costituito da Claudia Montedoro, responsabile Isfol del gruppo di lavoro e da Andrea Carlini, Laura Evangelista, Tania Grandi, Laura Giuliani, Francesca Penner, Laura Pierangeli, Vitalia Schirru.

Hanno partecipato alla realizzazione delle attività in qualità di rappresentanti del Ministero del Lavoro Tiziana Germani, Rita Pileggi e Andrea Simoncini

Si ringraziano le Regioni, le Province Autonome, Tecnostruttura delle Regioni per il Fondo sociale europeo e il Coordinamento delle Regioni per il contributo.

Il volume è a cura di Vitalia Schirru

Sono autrici del volume:

Vitalia Schirru: Premessa, cap. 2 par. 2.2

Tania Grandi: capp. 1 e 3; cap. 2 par. 2.1

Testo chiuso a giugno 2011

La presente pubblicazione costituisce la versione cartacea dell'edizione consultabile sul portale www.isfol.it all'interno della collana elettronica *Analisi*.



La presente opera - salvo dove diversamente specificato - è rilasciata nei termini della licenza Creative Commons *Attribuzione - NonCommerciale - CondividiAlloStessoModo 2.5* Italia disponibile alla pagina Internet <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/it/>



ABSTRACT

L'indagine "Raffronto tra il nuovo Modello di accreditamento e le indicazioni comunitarie per la qualità della formazione (EQARF)" presenta l'evoluzione dinamica di come il nuovo modello di accreditamento nazionale (Intesa Stato – Regioni 2008) viene recepito da parte delle regioni e delle province autonome, con particolare attenzione ai criteri che, forse, più degli altri valutano la performance e la qualità del servizio. Il rapporto, inoltre, vuole fornire un primo raffronto tra il sistema di accreditamento italiano (2008) e il successivo quadro europeo per la qualità (EQARF, 2009). Dopo l'introduzione al Quadro europeo per la qualità della formazione, l'analisi, si sofferma su due dei 5 criteri che costituiscono il modello nazionale di accreditamento, rispettivamente il criterio D "efficacia ed efficienza" e il criterio C "capacità gestionali e risorse professionali" che meglio traducono, nel sistema italiano, gli indicatori della qualità europea. In effetti il sistema nazionale di accreditamento costituisce il dispositivo normativo della qualità della IFP (Istruzione e Formazione Professionale) scelto dal nostro Paese. Il report presenta elementi di riflessione tra i criteri del nuovo modello di accreditamento realizzato da ciascuna regione e i 10 indicatori EQARF. Nella parte centrale del rapporto viene focalizzato, regione per regione e attraverso una tabella esplicitiva, il raffronto tra gli indicatori EQARF e i requisiti/criteri regionali sviluppati nei diversi dispositivi territoriali. Ad una prima analisi si evince che, a livello generale, il sistema nazionale di accreditamento è per lo più riconducibile al modello EQARF poiché già il solo criterio D "efficacia ed efficienza" contestualizza 4 degli indicatori europei quali il **n. 3** "tasso di partecipazione di programmi di IFP", il **n. 4** "tasso di completamento dei programmi di IFP", il **n. 5** "tasso di inserimento a seguito di programmi di IFP", il **n. 6** "utilizzo sul luogo di lavoro di competenze acquisite". Il criterio C del modello italiano di accreditamento è rintracciabile negli indicatori n. 2 dell'EQARF "investimento nella formazione di insegnanti e formatori" e indicatore n. 10 "sistemi utilizzati per migliorare l'accesso all'IFP". In pratica, le regioni e le province autonome che hanno rivisitato il sistema di accreditamento in un quadro dinamico alla luce dell'Intesa Stato-Regioni 2008 sono i territori che più si allineano con il modello EQARF. Concludendo, questa prima analisi costituisce una prima fase di lavoro da proseguire con studi diretti sul campo tali da approfondire casi di particolare interesse.



ABSTRACT

The case study "The accreditation of training providers: a comparison among the new accreditation model and the european raccomandations on training quality" deals with the way Regions and Autonomous Provinces acquire the new national model of accreditation (Intesa Stato- Regioni 2008) , with a specific focus on those evaluation criteria regarding performance and quality. The survey is act to provide a comparison among the italian accreditation system and the following european quality assurance framework. Following the european quality assurance framework our analysis investigates mostly on 2nd of the 5 criteria making up the national model of accreditation; the D criterium "efficacy and efficiency" and the C criterium " managing skills and professional resources" which better transpose indicators of european quality into italian system. Actually our Country considers the national system of accreditation as the main ifp (education and professional training) quality tool. This survey focuses on some inputs among the whole criteria of the new model of accreditation realized by each Region and 10 equarf indicators. In the central part of the survey underlines the comparison among equarf indicators and the regional criteria developed in many territorial tools. The national system of accreditation is mostly ascribing to the equarf model, the d criteria "efficacy and efficiency" collects 4 of european indicators such as n. 3, n. 4. n. 5 and n. 6 "use of skills acquired on the workplace". The c criterium is included in the european indicators n. 2 "investment in teachers and trainers training", and n. 10, systems to improve education and professional training access. So a few Regions and autonomous provinces are the closest to the equarf model, in particular those re designing the accreditation system according to a dinamic framework and considering the agreement among state and regions.



INDICE	PAG.
PREMESSA	1
1. INTRODUZIONE AL QUADRO EUROPEO PER LA QUALITÀ DELLA FORMAZIONE	3
1.1 Caratteristiche salienti del modello EQARF	3
2. L'ACCREDITAMENTO DELLE STRUTTURE FORMATIVE QUALE DISPOSITIVO PER LA QUALITÀ DEI SISTEMI FORMATIVI EQARF	5
2.1 Performance del servizio formativo e investimento sul personale: dal sistema di accreditamento nazionale alla garanzia della qualità dell'IFP (EQARF)	5
2.1.1 Indicatori di efficacia ed efficienza: esperienza e performance del servizio	5
2.1.2 Capacità gestionali e risorse professionali: la formazione dei formatori	6
2.2 Verifica delle performance e presidio funzionale dei processi nei dispositivi regionali di accreditamento: raffronto con i criteri EQARF	8
2.2.1 Regioni del Nord	8
2.2.2 Regioni del Centro	27
2.2.3 Regioni del Sud e isole	40
3. PRIME CONCLUSIONI	46
NORMATIVA	50
SITOGRAFIA	51



PREMESSA

L'Area Risorse strutturali e umane dei sistemi formativi dell'Isfol a cui è stata affidato il progetto "Accreditamento", sta conducendo da anni un percorso di indagine conoscitiva e di supporto ad ampio spettro.

Il progetto "Accreditamento" si pone la finalità di rafforzare lo sviluppo di una cultura della qualità nel sistema formativo, accompagnando le Regioni e le Province autonome nella fase di adozione del nuovo dispositivo nazionale di accreditamento ([*Accordo della Conferenza Permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano del 20 marzo 2008*](#)). Nello specifico, l'Area di cui sopra ha promosso varie azioni correlate tra loro che hanno il fine di promuovere, sensibilizzare e valorizzare il sistema di Accreditamento quale strumento per la valutazione dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi formativi in termini di esiti occupazionali e risultati di apprendimento.

Le linee di lavoro che si sono attivate tra il 2010 e il 2011 prevedono:

- l'analisi e il raffronto tra il nuovo Modello di Accreditamento (Intesa Stato-Regioni 2008) e le indicazioni Comunitarie per la qualità nella formazione (EQARF)
- un'indagine campionaria delle strutture formative accreditate, tale indagine vuole misurare e verificare l'adozione dei requisiti previsti dal nuovo modello di accreditamento nonché il raggiungimento dei risultati attesi in termini di occupazione e di apprendimento
- la valutazione dei risultati di apprendimento
- l'analisi dei livelli essenziali delle prestazioni (LEP) da parte degli attori istituzionali del sistema per evitare la frammentazione dell'offerta formativa regionale e la diversificazione delle prestazioni offerte agli utenti dei servizi formativi.

Il presente Rapporto vuole fornire un primo raffronto tra il sistema di accreditamento italiano (approvato nel 2008) ed il successivo quadro europeo per la qualità EQARF – (approvato nel 2009). Nel capitolo che segue viene introdotto il Modello EQARF in modo da evidenziare le sue caratteristiche peculiari nell'ambito della qualità della formazione. Si rimanda invece alla parte successiva la descrizione del modello nazionale di accreditamento ed un approfondimento su logica ed articolazione del Criterio D "Efficacia ed efficienza" e del criterio C "Capacità gestionali e risorse professionali".

A partire dalla cornice generale per la garanzia della qualità della formazione, il focus del presente Rapporto verte su una prima analisi relativamente a due aspetti cardine di un approccio alla qualità in tale settore: le performance del servizio e le competenze dei formatori.

Su tali aspetti si propone un primo approfondimento rispetto ai requisiti del modello nazionale di accreditamento ed alla verifica della loro applicazione nei diversi dispositivi regionali, tale da garantire un raffronto puntuale tra i criteri dei due modelli di qualità per la formazione.

Tale analisi vuole fornire un primo quadro di raffronto a partire dai dati e dalla documentazione disponibile sui siti web regionali da cui poter avviare una fase successiva di analisi empirica diretta sul campo in merito all'applicazione dei dispositivi regionali.

Nel presente Rapporto vengono esaminate tutte le Regioni e le Province Autonome salvo la regione *Puglia* che, attualmente, non ha in vigore alcun dispositivo regionale per l'accREDITAMENTO delle strutture formative. Il dispositivo pugliese è in fase di concertazione e, presumibilmente, sarà pronto per fine settembre 2011.



La rilevazione è stata effettuata sulla base della normativa regionale di accreditamento raccolta dal Ministero del Lavoro a maggio 2011. Eventuali variazioni successive, legate alla continua evoluzione della normativa regionale in materia, non sono state inserite nel volume che è stato chiuso a giugno 2011



1. INTRODUZIONE AL QUADRO EUROPEO PER LA QUALITÀ DELLA FORMAZIONE

1.1 Caratteristiche salienti del modello EQARF

Il [Quadro europeo di riferimento per la garanzia della qualità dell'istruzione e della formazione professionale \(EQARF\) di luglio 2009](#), è uno strumento di riferimento per gli Stati membri per promuovere, sostenere e indicare, su base volontaria e attraverso principi e linee guida, il miglioramento continuo dei sistemi di istruzione e formazione professionale (IFP). Obiettivo dell'EQARF è la costruzione di una cultura condivisa volta al miglioramento della qualità dell'istruzione e formazione professionale ed all'accrescimento della trasparenza e della coerenza delle politiche degli Stati membri in materia di istruzione e formazione professionale, favorendo così la fiducia reciproca, la mobilità dei lavoratori e degli studenti e l'apprendimento permanente.

Il quadro di riferimento dell'EQARF è sostanzialmente rappresentato da un modello ciclico di garanzia e di miglioramento della qualità che si articola in quattro fasi:

- pianificazione
- attuazione
- valutazione/accertamento
- revisione dell'istruzione e formazione professionale sulla base di criteri qualitativi, descrittori indicativi e indicatori comuni.

Gli indicatori del modello sono volti a sostenere la valutazione e il miglioramento della qualità dei sistemi e/o degli erogatori di istruzione e formazione professionale conformemente alla legislazione e alla prassi nazionali e a servire da «strumentario» grazie al quale ogni 'utente' possa scegliere gli indicatori più adeguati alle condizioni del proprio specifico sistema di garanzia della qualità.

La valutazione dei risultati della formazione risulta un punto cardine di questo modello. La fase della valutazione, riguarda, in particolar modo, i processi e i risultati della formazione, inclusa la soddisfazione degli allievi, nonché la prestazione e la soddisfazione del personale.

Ai fini del monitoraggio qualitativo e migliorativo, il modello 'combina' la valutazione interna con quella esterna sulla base di misurazioni e di analisi qualitative. Insieme ai descrittori sopra esposti, la Raccomandazione fornisce alcuni indicatori di qualità, che sostengono e misurano la bontà qualitativa dei servizi erogati dai sistemi di istruzione e formazione professionale.

Tali indicatori di qualità possono essere utilizzati per facilitare la valutazione dei sistemi formativi e degli erogatori di istruzione e formazione (IFP).

Di seguito l'elenco degli indicatori:

1. diffusione dei sistemi di garanzia della qualità per gli erogatori di IFP
2. investimento nella formazione degli insegnanti e dei formatori
3. tasso di partecipazione ai programmi di IFP
4. tasso di completamento dei programmi di IFP
5. tasso di inserimento a seguito dei programmi di IFP



6. utilizzo sul luogo di lavoro delle competenze acquisite
7. tasso di disoccupazione secondo criteri individuali
8. prevalenza di categorie vulnerabili
9. meccanismi per l'identificazione dei fabbisogni di formazione nel mercato del lavoro
10. sistemi utilizzati per migliorare l'accesso all' IFP.

Come introdotto in premessa, a partire dai 10 indicatori della Raccomandazione e sulla base dei criteri del sistema di accreditamento italiano, nei prossimi capitoli verranno approfonditi due aspetti: la performance del servizio e la formazione dei formatori.



2. L'ACCREDITAMENTO DELLE STRUTTURE FORMATIVE QUALE DISPOSITIVO PER LA QUALITÀ DEI SISTEMI FORMATIVI EQARF

2.1 Performance del servizio formativo e investimento sul personale: dal sistema di accreditamento nazionale alla garanzia della qualità dell'IFP (EQARF)

2.1.1 Indicatori di efficacia ed efficienza: esperienza e performance del servizio

La valutazione delle performance del servizio formativo (processi e risultati della formazione) risulta un punto cardine anche nelle modalità di valutazione applicate al criterio D (efficacia ed efficienza) del sistema di accreditamento italiano.

Il dispositivo nazionale contempla il criterio "D" (uno dei cinque criteri previsti dall'Intesa 2008¹), criterio legato alla performance della struttura formativa e che più di altri misura e monitora la qualità del soggetto erogatore.

Questo criterio è suddiviso in tre linee di indirizzo corrispondenti a:

- capacità progettuale
- livello di abbandono
- successo formativo.

La prima linea (capacità progettuale) riguarda la capacità del soggetto rispetto agli obiettivi definiti, cioè la capacità di progettare in maniera adeguata gli interventi previsti anche seguendo un piano finanziario efficiente.

La seconda linea (livello di abbandono) rileva la maggior efficacia quando l'allievo, che ha iniziato un percorso formativo, lo porta a termine completando il proprio ciclo formativo.

Infine la terza linea di indirizzo (successo formativo) è relativa al "successo" interpretato come vantaggio spendibile nei contesti lavorativi e di istruzione. Il "successo formativo" è declinato, a sua volta, secondo tre dimensioni:

- conseguimento di attestazione
- occupabilità/occupazione
- soddisfazione dell'utente.

In sostanza, tale dimensione monitora l'efficacia raggiunta dalla struttura formativa rispetto alla progettazione e agli obiettivi iniziali che si era data.

Il criterio D "Efficacia ed efficienza" del sistema di accreditamento trova facile riscontro nel set dei 10 indicatori dell'EQARF, tra cui (cfr. Tavola 1):

- tasso di partecipazione ai programmi di IFP
- tasso di completamento dei programmi di IFP
- tasso di inserimento a seguito dei programmi di IFP
- utilizzo sul luogo di lavoro delle competenze acquisite.

¹ Intesa del 20/03/2008 in Conferenza Permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano, tra il Ministero del lavoro e previdenza Sociale, il Ministero della pubblica istruzione, il Ministero dell'università e ricerca, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano, per la definizione degli standard minimi del nuovo sistema di accreditamento delle strutture formative per la qualità dei servizi.



2.1.2 Capacità gestionali e risorse professionali: la formazione dei formatori

La prestazione e la soddisfazione del personale sono aspetti importanti per un approccio alla qualità.

All'interno del sistema di accreditamento, il Criterio C "Capacità gestionali e risorse professionali" rileva la capacità complessiva del soggetto attuatore di governare i diversi processi di lavoro necessari per la produzione del servizio formativo, e, dunque, la sua capacità gestionale sia in termini di processi organizzativi che delle persone che li realizzano/presidiano (credenziali professionali possedute dagli operatori).

Questo criterio comprende i seguenti aspetti:

- assetto organizzativo trasparente
- presidio procedurale dei processi di lavoro (1.direzione, 2.gestione economico-amministrativa, 3.analisi dei fabbisogni, 4.progettazione, 5.erogazione dei servizi)
- presidio funzionale dell'organizzazione per i responsabili dei 5 processi, da attestare attraverso il 'Dossier individuale delle credenziali', con riferimento a livello di istruzione ed esperienza lavorativa, aggiornamento delle competenze professionali, rapporto di lavoro.

Tale criterio si articola in due linee di indirizzo e tre requisiti per ognuno dei cinque processi di lavoro definito nel sistema di accreditamento².

Per il Dossier delle credenziali viene definito uno standard comune minimo da utilizzare nei dispositivi regionali, quale supporto alla messa in trasparenza delle esperienze formative e professionali delle risorse umane chiave delle strutture formative accreditate.

Rispetto all'obbligo d'accreditamento posto per l'aggiornamento delle competenze professionali da parte del personale coinvolto nel servizio formativo, il monte ore di partecipazione viene definito a livello regionale.

Il modello nazionale, per le 5 funzioni di presidio di processo (punto c), definisce tre tipologie di requisiti:

- una soglia minima di esperienza lavorativa in relazione al livello di istruzione
- l'aggiornamento delle competenze professionali
- lo svolgimento della funzione in maniera continuativa presso la sede accreditata.

Nello specifico dell'aggiornamento, il modello di accreditamento richiede al personale la partecipazione ad attività formative (interne od esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta. Viene invece lasciato ai dispositivi regionali il numero di ore minime di formazione a cui partecipare nell'arco di un anno.

A tal proposito, tra gli indicatori del modello EQARF troviamo il n.2 'Investimento nella formazione di insegnanti e formatori', che ha come obiettivo una maggiore responsabilizzazione di insegnanti e formatori nel processo di sviluppo della qualità dell'IFP; il miglioramento della rispondenza dell'istruzione e formazione professionale all'evoluzione della domanda del mercato del lavoro; l'accrescimento della capacità di apprendimento individuale; il miglioramento dei risultati ottenuti dai discenti.

Esso viene calcolato sulla base dei seguenti parametri:

- quota di insegnanti e di formatori che partecipano a una formazione ulteriore
- ammontare dei fondi investiti.

² **Criterio C - Linee d'indirizzo: C.1)** Assetto organizzativo trasparente; **C.2)** Presidio procedurale dei processi. Per i **Responsabili dei 5 processi, requisiti: C.a.1)** Livello di istruzione ed esperienza lavorativa; **C.a.2)** Aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta; **C.a.3)** Svolgimento della funzione in maniera continuata.



Tavola 1 - Indicatori per la qualità: elementi di incontro tra i Criteri del nuovo modello di accreditamento (Criteri C, D, E) ed i 10 Indicatori EQARF.

Indicatori per la Qualità		n. 1	n. 2	n. 3	n. 4	n. 5	n. 6	n. 7	n. 8	n. 9	n. 10	
Criteri di accreditamento		Diffusione sistemi di garanzia di qualità per erogatori IFP	Investimento nella formazione di insegnanti e formatori	Tasso di partecipazione ai programmi di IFP	Tasso di completamento programmi di IFP	Tasso di inserimento o a seguito di programmi di IFP	Utilizzo sul luogo di lavoro di competenze e acquisite	Tasso di disoccupazione secondo criteri individuali	Prevalenza di categorie vulnerabili	Meccanismi d'identificazione fabbisogni formativi nel MdL	Sistemi utilizzati per migliorare l'accesso all'IFP	
CRITERIO C "Capacità gestionali e risorse professionali"	assetto organizzativo trasparente	√									√	
	presidio procedurale dei processi									√	√	
	presidio funzionale dei processi		√								√	
Criterio D "Efficacia ed efficienza"	capacità progettuale			√								
	livello di abbandono					√						
	successo formativo: attestazione (a)											
	successo formativo: occupab./occupaz. (b)						√					
	successo formativo: soddisfazione (c)							√				
Criterio E "Relazioni con il territorio"	rete/cooperazione con attori sul territorio										√	√
	interpretare fabbisogni territorio										√	
Tipologia 'fasce deboli' (*)									√			

Fonte: Elaborazione dati ISFOL- Area Risorse Strutturali e Umane dei Sistemi Formativi, 2010

(*) Il modello del 2008 sistema di accreditamento pone attenzione alle categorie 'vulnerabili' a livello generale. Nel modello di cui al DM 166/2001 è identificata la 'macro tipologia' di accreditamento ad hoc (c.d. 'fasce deboli').



2.2 *Verifica delle performance e presidio funzionale dei processi nei dispositivi regionali di accreditamento: raffronto con i criteri EQARF*

A partire da quanto introdotto in precedenza, gli indicatori di efficacia ed efficienza nonché la formazione del personale hanno avuto nei dispositivi di accreditamento regionale comportamenti diversi, sempre a partire dal modello 'base' comune e condiviso (Intesa Stato-Regioni 2008).

Per facilitare il raffronto tra i requisiti di performance sviluppati nei Dispositivi di accreditamento regionali ed i Criteri del modello EQARF, di seguito sono riportate le tavole per ogni singola Regione con un breve commento.

Per agevolare la lettura, le tavole sotto riportate sono organizzate in tre macro aree territoriali (Nord, Centro, Sud) in ordine alfabetico per Regione.

2.2.1 *Regioni del Nord*

Di seguito vengono descritti dispositivi delle seguenti regioni: Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino Alto Adige (P.A. di Bolzano, P.A. di Trento), Valle d'Aosta, Veneto.

EMILIA ROMAGNA

Il sistema di accreditamento della regione Emilia Romagna punta, per quanto riguarda le politiche di qualità sul territorio ad un sistema formativo basato su un set di requisiti: affidabilità economica e finanziaria. Tale affidabilità viene realizzata attraverso il monitoraggio costante degli indici di bilancio, all'obbligo di mantenere un patrimonio netto minimo articolato per fasce, proporzionali al valore della produzione, all'obbligo di istituire un organo di controllo, all'obbligo di mantenimento di alcuni indicatori di bilancio entro soglie minime stabilite.

Presidio dei processi siano essi di governo che di produzione del servizio.

Monitoraggio dei tassi di efficacia ed efficienza.

Questi requisiti devono essere aggiornati annualmente dalla struttura formativa per mantenere lo status di soggetto accreditato.

I meccanismi per l'identificazione dei fabbisogni di formazione nel mercato del lavoro (9) si esplicita nel presidio dei processi di governo che nel sistema regionale emiliano sono definiti attraverso un'analisi di sfondo dei mutamenti economici e sociali, dell'evoluzione dei fattori produttivi e del mercato, delle professionalità nonché una diagnosi dei fabbisogni di figure professionali e fabbisogni formativi. In particolare, si adotta una metodologia strutturata di rilevazione dei fabbisogni formativi e professionali utilizzando una documentazione minima quale le caratteristiche dei campi di osservazione, la tipologia di variabili, gli strumenti di osservazione, le modalità di elaborazione dei dati raccolti e la documentazione dell'esito delle osservazioni. I bisogni formativi e professionali vengono, di conseguenza, diagnosticati nei sistemi produttivi, territoriali ed imprese.

Il sistema di accreditamento pone un'attenzione particolare nella gestione delle risorse umane (2), in cui viene richiesta la presenza di un piano di sviluppo delle risorse professionali aggiornato annualmente. Le risorse professionali chiave previste nella formazione professionale della Regione sono:

- responsabile di area



- progettista
- coordinatore
- formatore/esperto
- tutor
- orientatore.

Rispetto ai sistemi utilizzati per migliorare l'accesso all'IFP (10), è visto in maniera trasversale ai processi di produzione dei servizi che vanno dall'analisi dei fabbisogni formativi alla progettazione del servizio, alla programmazione ed erogazione del servizio formativo fino ad arrivare alla valutazione e monitoraggio del servizio stesso.

Nello specifico, il monitoraggio del servizio è declinato in:

- monitoraggio e valutazione degli apprendimenti
- monitoraggio del rispetto della programmazione esecutiva
- monitoraggio del clima di aula e delle risorse cognitive
- rilevazione del livello di soddisfazione del sistema cliente
- valutazione dei risultati e degli impatti dei servizi erogati
- identificazione delle eventuali azioni correttive a livello di singolo servizio.

Per quanto riguarda il monitoraggio dei tassi di efficacia ed efficienza, la regione Emilia Romagna calcola:

- il tasso di attuazione (livello non inferiore all'80%) relativo alle ore partecipanti rendicontate/ore partecipanti approvate
- il livello di abbandono declinato in ore partecipanti al termine/partecipanti all'avvio (livello non inferiore all'10%)
- il tasso di efficacia formativa composto dal n. di allievi al termine del corso che risultano occupati/ n. di intervistati (livello non inferiore all'70%).

Tavola 2.1.1 – Analisi delle performance nei dispositivi regionali: EMILIA ROMAGNA

EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
1 . Diffusione qualità	Finalità dell'accREDITamento è il miglioramento della qualità del sistema formativo. Per le politiche di qualità, fa riferimento all'affidabilità economica della struttura formativa con un monitoraggio costante degli indici di bilancio, in particolare, si sono introdotti nuovi requisiti (3) di carattere patrimoniale e finanziario; al presidio dei processi sia essi di governo che di produzione del servizio; al monitoraggio dei tassi di efficacia ed efficienza. Questi requisiti devono essere aggiornati annualmente dalla struttura formativa per mantenere lo status di soggetto accREDITato.	
2. Formazione formatori	Attenzione particolare per la gestione delle risorse umane che vede la presenza di un piano di sviluppo delle risorse professionali aggiornato annualmente. Le risorse professionali chiave previste nella formazione professionale della Regione sono: responsabile di area; progettista; coordinatore; formatore/esperto; tutor; orientatore. E' previsto il rilascio di una attestazione.	Istruttoria documentale. Valutatore dell'ufficio di accREDITamento.
3 . Tasso partecipazione	livello di attuazione - Tasso di attuazione (livello non inferiore all'80%) relativo alle ore partecipanti rendicontate/ore partecipanti approvate;	Calcolato da Organismo accREDITato.
4 . Tasso	livello di abbandono -	Calcolato da Organismo



EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
completamento	Livello di abbandono declinato in ore partecipanti al termine/partecipanti all'avvio (livello non inferiore all'10%)	accreditato.
5 . Tasso inserimento	Livello di occupabilità – Tasso di efficacia formativa composto dal n. di allievi al termine del corso che risultano occupati/ num. di intervistati; (livello non inferiore all'70%)	Calcolato da Organismo accreditato.
6 . Utilizzo competenze	livello di successo formativo – Tasso di efficacia formativa composto dal n. di allievi al termine del corso che risultano occupati/ num. di intervistati; (livello non inferiore all'70%);	
7 . Tasso disoccupazione		
8. Categorie vulnerabili		
9 . Fabbisogni	Presidio dei processi di governo: analisi di sfondo dei mutamenti economici e sociali, dell'evoluzione dei fattori produttivi e del mercato, delle professionalità nonché una diagnosi dei fabbisogni di figure professionali e fabbisogni formativi. Richiesta metodologia strutturata di rilevazione dei fabbisogni formativi e professionali attraverso documentazione minima contenente: caratteristiche dei campi di osservazione, tipologia di variabili, strumenti di osservazione, modalità di elaborazione dei dati raccolti e la documentazione dell'esito delle osservazioni. Bisogni formativi e professionali vengono diagnosticati nei sistemi produttivi, territoriali ed imprese.	
10. Migliorare l'accesso	Il miglioramento dell'accesso all'IFP è trasversale ai processi di produzione dei servizi (dall'analisi dei fabbisogni formativi alla progettazione del servizio, alla programmazione ed erogazione del servizio formativo fino ad arrivare alla valutazione e monitoraggio del servizio stesso). Il processo di 'Valutazione e monitoraggio', specifico per migliorare il servizio dai feedback ricevuti, è declinato in: monit. e valutaz. degli apprendimenti, monit. rispetto della programmazione esecutiva, monit. clima d'aula e delle risorse cognitive, rilevazione livello di soddisfazione del sistema cliente, valutazione dei risultati e degli impatti dei servizi erogati, identificazione delle eventuali azioni correttive a livello di singolo servizio.	

Fonte: Elaborazione dati ISFOL- Area Risorse strutturali e umane dei sistemi formativi, 2010

FRIULI VENEZIA GIULIA

Il dispositivo di accreditamento della Regione FVG è organizzato in un set di prerequisiti di base (dalle risorse infrastrutturali all'affidabilità economica della struttura formativa alla certificazione del sistema di gestione della qualità) ed un set di requisiti di risorsa, di processo e di risultato.

All'interno dei requisiti di risorsa si trovano le risorse logistiche, professionali e del sistema di relazioni con il territorio. Il sistema di relazione con il territorio viene dimostrato dall'esistenza di protocolli con i soggetti di rappresentanza istituzionale, economica e sociale.

Nel secondo gruppo dei requisiti di processo, viene richiesto alla struttura formativa di dimostrare le modalità di attuazione dell'analisi dei fabbisogni (9), della progettazione degli interventi, del monitoraggio e della valutazione della struttura formativa. Nello specifico, l'analisi dei fabbisogni formativi e professionali viene soddisfatto con la presenza, nel sistema di gestione della qualità, di un dispositivo metodologicamente strutturato e documentato di rilevazione.

Le risorse professionali sono racchiuse nel presidio dei processi di: direzione, amministrazione, produzione ed erogazione dei servizi formativi. Per queste figure va garantito l'aggiornamento.



I requisiti di risultato riguardano i livelli di efficacia ed efficienza, nonché di gradimento del servizio. Con i requisiti di risultato viene rilevata la performance della struttura formativa, attraverso gli indicatori di efficacia ed efficienza declinati in:

- livello di partecipazione (3): rapporto tra ore corso effettuate ore corso previste
- livello di copertura complessiva (3): rapporto tra allievi iscritti e allievi previsti
- livello di abbandono (4): rapporto tra allievi che hanno frequentato almeno il 70% dell'azione formativa e n. allievi iscritti
- livello di successo formativo (6): in termini di attestato di qualifica e attestato di frequenza.

Il requisito di gradimento declinato nel livello di soddisfazione dell'utenza (6) è definito nel rapporto tra allievi soddisfatti (valutazione complessiva almeno sufficiente) ed allievi che hanno terminato il corso.

Il dispositivo friulano accredita anche le categorie dello svantaggio (8).

Tavola 2.1.2 – Analisi delle performance nei dispositivi regionali: FRIULI VENEZIA GIULIA

EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
1 . Diffusione qualità	Finalità dell'accREDITamento è il miglioramento della qualità del sistema formativo. L'accREDITamento è rivolto a introdurre nel sistema regionale di formazione professionale standard minimi di qualità al fine di garantire ai destinatari dei servizi un adeguato livello di offerta formativa.	
2. Formazione formatori		
3 . Tasso partecipazione	livello di attuazione – livello di copertura complessiva (rapporto tra allievi iscritti e allievi previsti), livello di partecipazione (rapporto tra ore corso effettuate ore corso previste),	Calcola la struttura formativa
4 . Tasso completamento	livello di abbandono – livello di abbandono (rapporto tra allievi che hanno frequentato almeno il 70% dell'azione formativa e n. allievi iscritti),	Calcola la struttura formativa
5 . Tasso inserimento	Livello di occupabilità –	
6 . Utilizzo competenze	livello di successo formativo – livello di successo formativo (in termini di attestato di qualifica e attestato di frequenza), livello di soddisfazione dell'utenza è definito nel rapporto tra allievi soddisfatti (valutazione complessiva almeno sufficiente) ed allievi che hanno terminato il corso.	Calcola la struttura formativa
7 . Tasso disoccupazione		
8. Categorie vulnerabili	Il dispositivo friulano accredita anche le categorie dello svantaggio.	
9 . Fabbisogni	Tra i requisiti di processo, è richiesta la dimostrazione delle modalità di attuazione dell'analisi dei fabbisogni. L'analisi dei fabbisogni formativi e professionali viene soddisfatto con la presenza di dispositivo metodologicamente strutturato e documentato di rilevazione.	
10. Migliorare l'accesso		

Fonte: Elaborazione dati ISFOL- Area Risorse strutturali e umane dei sistemi formativi, 2010



LIGURIA

Obiettivo del sistema di accreditamento ligure è il complessivo innalzamento della qualità dei servizi. Il dispositivo regionale, infatti, presenta in tutti i 5 criteri dell'accREDITAMENTO il miglioramento continuo della qualità (dal criterio A quale promozione della qualità di natura strutturale al criterio E quale cooperazione con la rete territoriale socio-economica e formativa). La Regione, inoltre, ha stabilito che il criterio B e il criterio D sono essenziali per ottenere l'accREDITAMENTO.

Rispetto alle risorse professionali (2), il sistema di accREDITAMENTO è costruito dalla qualità delle credenziali professionali – direzione, amministrazione, analisi dei fabbisogni, progettazione, erogazione dei servizi – di cui definisce l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione ad attività formative interne ed esterne all'organizzazione.

Le performance del servizio sono calcolate attraverso:

- l'indicatore di attuazione (3): ore partecipanti rendicontate/ore partecipanti approvate. Scostamento non superiore al 20%
- il livello di abbandono (4). Scostamento non deve superare il 20%
- indice di efficacia formativa (5,6): allievi formati o qualificati/allievi occupati (d.3.b) in modo coerente rispetto al percorso formativo. Scostamento non superiore al 30%
- indice di soddisfazione (6; d.3.a): valutazione positiva/numero di questionari somministrati agli utenti. Scostamento non superiore al 30%.

La verifica diretta avviene su scheda progetto, verbale inizio e fine corso, verbale esame finale, rendicontato, questionario di monitoraggio, monitoraggio degli esiti.

Il sistema regionale ligure prevede ancora l'accREDITAMENTO per macrotipologie: f. iniziale; f. superiore; f. per tutto l'arco della vita; f. per fasce deboli (8).

Nel modello regionale è prevista, al criterio E, la lettura ed interpretazione dei fabbisogni espressi sul territorio regionale (9).

Tavola 2.1.3 – Analisi delle performance nei dispositivi regionali: LIGURIA

EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
1 . Diffusione qualità	Finalità dell'accREDITAMENTO è il miglioramento continuo della qualità del sistema formativo.	
2. Formazione formatori	Aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione ad attività formative per almeno 24 ore nell'ultimo biennio. Le figure professionali sono le seguenti: -direzione -amministrazione -analisi dei fabbisogni -progettazione -coordinamento -responsabile de tutoraggio	Verifica a campione
3 . Tasso partecipazione	livello di attuazione – Indicatore di attuazione (ore partecipanti rendicontate/ore partecipanti approvate), con scostamento non superiore al 20%.	La verifica diretta avviene su scheda progetto, verbale inizio e fine corso, verbale esame finale, rendicontato, questionario di monitoraggio, monitoraggio degli esiti.



EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
4 . Tasso completamento	livello di abbandono – Livello di abbandono. Scostamento non deve superare il 20%.	La verifica diretta avviene su scheda progetto, verbale inizio e fine corso, verbale esame finale, rendicontato, questionario di monitoraggio, monitoraggio degli esiti.
5 . Tasso inserimento	livello di occupabilità – Indice di efficacia formativa (d.3.b): allievi formati o qualificati/allievi occupati in modo coerente rispetto al percorso formativo. Scostamento non superiore al 30%.	
6 . Utilizzo competenze	livello di successo formativo – Indice di efficacia formativa (d.3.b): allievi formati o qualificati/allievi occupati in modo coerente rispetto al percorso formativo, scostamento non superiore al 30%. Indice di soddisfazione (d.3.a) valutazione positiva/numero di questionari amministrati agli utenti, scostamento non superiore al 30%.	La verifica diretta avviene su scheda progetto, verbale inizio e fine corso, verbale esame finale, rendicontato, questionario di monitoraggio, monitoraggio degli esiti.
7 . Tasso disoccupazione		
8. Categorie vulnerabili	Tra le previste macrotipologie (f. iniziale; f. superiore; f. per tutto l'arco della vita; f. per fasce deboli) è presente 'f. per fasce deboli' attinente alle 'categorie vulnerabili'.	
9 . Fabbisogni	Previsto nel 'Criterio E' la lettura e l'interpretazione l'insieme dei fabbisogni espressi sul territorio regionale.	
10. Migliorare l'accesso		

Fonte: Elaborazione dati ISFOL- Area Risorse strutturali e umane dei sistemi formativi, 2010

LOMBARDIA

Nel sistema lombardo la qualità del servizio erogato dagli operatori della formazione viene valutato mediante un sistema di indicatori sulla base dell'attività svolta e delle caratteristiche strutturali delle sedi. Il Rating costituisce la sintesi di tale valutazione ed è rappresentato da un punteggio finale che determina il posizionamento di ciascuna unità organizzativa rispetto alle altre sedi accreditate.

Il modello permette di effettuare un confronto del livello della qualità dei servizi di istruzione e formazione erogati dalla struttura formativa sulla base di parametri predefiniti relativi ai seguenti criteri: requisiti giuridici/finanziari; attività; efficienza; efficacia; dotazione logistica; affidabilità economica e finanziaria; competenza professionale; sistema di qualità; relazioni con in territorio. Queste ultime devono essere documentate attraverso prodotti dell'attività dell'operatore nel rapportarsi con il territorio quali protocolli d'Intesa, indagini, stage e/o tirocini, focus group, ecc...

Tra gli indicatori del modello di Rating, preme riportare qui in sintesi (3,4,5) l'indicatore sintetico di valutazione 'A' (65%), dato dalla somma dell'indice di attività (5%), dell'indice di efficienza (30%) e dell'indice di efficacia (30%). Si articola in:

- Indicatore A. 1 Attività, dato dal numero complessivo di ore di formazione erogata dalla struttura
- Indicatore A. 2 Efficienza, valuta l'efficienza della sede nello svolgimento dell'attività finanziata
- Indicatore A. 3 Efficacia, valuta l'efficacia dell'attività finanziata svolta dalla sede.



A sua volta l'indicatore A.2 si compone di 4 elementi:

- A. 2.1 Attuazione = valuta la capacità della sede di portare a termine i progetti ammessi a finanziamento (progetti rendicontati/progetti approvati)
- A. 2.2 Operatività = valuta l'efficienza della sede sulla base degli allievi che hanno portato a termine il corso (destinatari rendicontati/destinatari approvati)
- A. 2.3 Capacità di spesa = valuta la capacità di spesa della sede (costo rendicontato/costo approvato)
- A. 2.4 Indice di costo = valuta la sede sulla base del costo sostenuto per destinatario (costo tot. Rend./destinatari rendicontati; costo tot. approv./destinatari previsti).

L'indicatore A.3 si compone di 3 elementi:

- A. 3.1 tasso di successo = valuta l'efficacia del corso sulla base degli allievi che hanno superato il corso
- A. 3.2 customer satisfaction = valuta l'efficacia del corso sulla base dell'opinione che gli allievi hanno espresso mediante il questionario di c.s.(punteggio derivante dal questionario)
- A. 3.3 soddisfazione occupazionale = valuta l'efficacia del corso sulla base dell'opinione che gli allievi hanno espresso mediante il questionario di soddisfazione occupazionale(punteggio derivante dal questionario).

Rispetto alle figure professionali (2), nel sistema regionale lombardo sono previste altre risorse oltre a quelle previste dal modello nazionale rispetto al presidio del processo di erogazione, quali il Responsabile delle certificazioni delle competenze, il Responsabile del riconoscimento dei crediti formativi, l'Orientatore formativo ed il Tutor formativo.

Inoltre, tra le aree di attività che deve presidiare il formatore ci sono l'analisi dei fabbisogni formativi, la valutazione degli esiti di apprendimento e la predisposizione degli strumenti e delle attrezzature. Per ogni figura professionale sono descritte le aree di attività che si devono ottemperare e i requisiti che devono avere tali figure (credenziali) per presidiare le diverse aree di attività previste dalla struttura formativa.

Per quanto riguarda, invece, l'erogazione dei servizi al lavoro le figure professionali sono naturalmente differenziate e/o aggiuntive rispetto all'erogazione dei servizi di IFP. Tali figure sono il responsabile dell'unità organizzativa, l'addetto all'accoglienza ed informazione degli utenti e l'orientatore (tutor). Nel caso di erogazione dei servizi specifici di inserimento disabili il sistema regionale lombardo individua l'operatore a supporto dell'inserimento lavorativo di tali persone.

A livello gestionale, per ottenere l'accREDITAMENTO, la struttura deve avere la certificazione per la gestione della qualità più il modello organizzativo gestionale e il codice etico.



Tavola 2.1.4 – Analisi delle performance nei dispositivi regionali: LOMBARDIA

EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
1 . Diffusione qualità	<p>Finalità dell'accREDITamento è il miglioramento della qualità del sistema formativo.</p> <p>La qualità del servizio erogato dagli operatori della formazione lombardo è stato valutato mediante un sistema di indicatori sulla base dell'attività svolta e delle caratteristiche strutturali delle sedi. Il Rating costituisce la sintesi di tale valutazione ed è rappresentato da un punteggio finale che determina il posizionamento di ciascuna unità organizzativa rispetto alle altre sedi accreditate. Il modello permette di effettuare un confronto del livello della qualità dei servizi di istruzione e formazione erogati dalla struttura formativa sulla base di parametri predefiniti relativi ai seguenti criteri: attività; efficienza; efficacia; dotazione logistica; situazione economica; competenza professionale; relazioni con in territorio.</p>	
2. Formazione formatori	<p>Nel sistema regionale lombardo sono previste figure professionali che si aggiungono a quelle previste dal modello nazionale rispetto al presidio del processo di erogazione, quali quella del responsabile delle certificazione delle competenze, del responsabile del riconoscimento dei crediti formativi, dell'orientatore formativo e del tutor formativo. Tra le aree di attività che deve presidiare il formatore ci sono la valutazione degli esiti di apprendimento e la predisposizione degli strumenti e delle attrezzature.</p>	
3 . Tasso partecipazione	<p>livello di attuazione –</p> <p>Indicatori del modello di Rating - Indicatore A indicatore sintetico di valutazione (65%) è la somma dell'indice di attività pari al 5% + indice di efficienza pari al 30% + indice di efficacia pari al 30%.</p> <p>Indicatore A. 1 attività = numero complessivo di ore di formazione erogata dalla struttura;</p> <p>Indicatore A. 2 Efficienza – valuta l'efficienza della sede nello svolgimento dell'attività finanziata.</p> <p>A. 2.1 Attuazione = valuta la capacità della sede di portare a termine i progetti ammessi a finanziamento (progetti rendicontati/progetti approvati)</p> <p>A. 2.2 Operatività = valuta l'efficienza della sede sulla base degli allievi che hanno portato a termine il corso (destinatari rendicontati/destinatari approvati)</p> <p>A. 2.3 Capacità di spesa = valuta la capacità di spesa della sede (costo rendicontato/costo approvato)</p> <p>indicatore</p> <p>A. 2.4 Indice di costo = valuta la sede sulla base del costo sostenuto per destinatario (costo to. Rend./destinatari rendicontati; costo tot approv./destinatari previsti).</p> <p>Indicatore A. 3 Efficacia – valuta l'efficacia dell'attività finanziata svolta dalla sede.</p> <p>Indicatore A. 3.1 tasso di successo = valuta l'efficacia del corso sulla base degli allievi che hanno superato il corso;</p>	Calcolati da Regione
4 . Tasso completamento	<p>livello di abbandono –</p> <p>Indicatori del modello di Rating - Indicatore A indicatore sintetico di valutazione (65%) è la somma dell'indice di attività pari al 5% + indice di efficienza pari al 30% + indice di efficacia pari al 30%.</p> <p>Indicatore A. 3 Efficacia – valuta l'efficacia dell'attività finanziata svolta dalla sede.</p> <p>Indicatore A. 3.1 tasso di successo = valuta l'efficacia del corso sulla base degli allievi che hanno superato il corso;</p> <p>Indicatore A. 3.2 customer satisfaction = valuta l'efficacia del corso sulla base dell'opinione che gli allievi hanno espresso mediante il questionario di c.s.(punteggio derivante dal questionario);</p>	Calcolati da Regione



EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
	Indicatore A. 3.3 soddisfazione occupazionale = valuta l'efficacia del corso sulla base dell'opinione che gli allievi hanno espresso mediante il questionario di soddisfazione occupazionale(punteggio derivante dal questionario).	
5 . Tasso inserimento	Livello di occupabilità – Indicatori del modello di Rating - Indicatore A indicatore sintetico di valutazione (65%) è la somma dell'indice di attività pari al 5% + indice di efficienza pari al 30% + indice di efficacia pari al 30%. Indicatore A. 3.3 soddisfazione occupazionale = valuta l'efficacia del corso sulla base dell'opinione che gli allievi hanno espresso mediante il questionario di soddisfazione occupazionale(punteggio derivante dal questionario).	Calcolati da Regione
6 . Utilizzo competenze	livello di successo formativo – Indicatori del modello di Rating - Indicatore A indicatore sintetico di valutazione (65%) è la somma dell'indice di attività pari al 5% + indice di efficienza pari al 30% + indice di efficacia pari al 30%.	Calcolati da Regione
7 . Tasso disoccupazione		
8. Categorie vulnerabili		
9 . Fabbisogni	Tra le aree di attività che la figura del formatore deve presidiare vi è l'analisi dei fabbisogni formativi.	
10. Migliorare l'accesso	La Regione procede alla verifica del possesso dei requisiti secondo modalità che comprendono l'analisi delle dichiarazioni e della documentazione prodotta nonché controlli in loco. Inoltre, il sistema regionale si avvale del monitoraggio e della valutazione delle capacità operative dei soggetti accreditati, ciò è finalizzato a valorizzare efficacia, efficienza e qualità dell'offerta formativa e dei servizi al lavoro. E ` requisito essenziale ai fini dell'iscrizione all'Albo degli accreditati, l'adeguamento al D. Lgs. 8/06/2001 n. 231, relativo alle modalità di attuazione del modello organizzativo e gestionale quale leva per il miglioramento dell'organizzazione interna degli operatori accreditati nonché quale strumento di garanzia sul corretto svolgimento di interventi attuati con risorse pubbliche.	

Fonte: Elaborazione dati ISFOL- Area Risorse strutturali e umane dei sistemi formativi, 2010

PIEMONTE

Il sistema di accreditamento piemontese prevede specifici indicatori, declinati nel manuale operativo sinottico (MOS), i quali strutturano ancor meglio di quelli generali, dettati dal modello nazionale, la performance totale del soggetto attuatore. In particolar modo, oltre a tenere sotto controllo gli indicatori di efficacia (livello di attuazione – rapporto tra ore allievi rendicontate e ore allievi approvate-, livello di abbandono – rapporto tra allievi frequentanti e allievi iscritti, livello di successo formativo –rapporto allievi frequentanti e allievi qualificati), il sistema di accreditamento entra in merito alla valutazione delle attività formative. In progettazione, la sede definisce la tipologia degli strumenti di valutazione adottati, le modalità di utilizzo e i momenti in cui tali valutazioni sono effettuate.

I risultati delle attività di valutazione sono riutilizzati per la riprogettazione delle successive attività (1); c.d. "Circolo della qualità".

Vengono valutati i seguenti elementi:

- apprendimento
- livelli di efficacia ed efficienza
- soddisfazione allievi, docenti, tutor
- soddisfazione utenti, scuole, aziende, ecc...



I sistemi utilizzati per migliorare la qualità e l'accesso all'IFP (10) sono riferiti al tendenziale miglioramento continuo del servizio e dell'offerta, attraverso il riesame, da parte della direzione, dell'analisi periodica dei dati registrati, del confronto tra i risultati ottenuti e gli obiettivi iniziali. Esso comprende anche l'analisi delle cause del successo o insuccesso formativo, l'individuazione dei miglioramenti da intraprendere e la diffusione degli esiti ai livelli opportuni.

Un parametro quale quello di "analisi dei dati e miglioramento" rende esplicito il sistema di garanzia della qualità adottato dalla Regione. All'interno di questo parametro sono registrati: reclami provenienti da ogni parte interessata (allievi, docenti, aziende); eventuali disservizi; valutazioni sulla soddisfazione; valutazioni sulle attività svolte; indici di efficacia ed efficienza; prestazione dei fornitori; follow-up occupazionale; valutazione sulla completezza e fruibilità delle informazioni.

Per queste analisi sono utilizzate le tecniche/metodologie più "adeguate".

Per l'investimento nella formazione degli insegnanti e dei formatori (2), la regione Piemonte prevede la formazione del personale affinché adegui, mantenga e aggiorni le competenze. Tale formazione comprende:

- la pianificazione documentata per ciascun operatore che necessita formazione
- la valutazione dell'efficacia delle attività di formazione svolte
- la registrazione su schede personali delle attività svolte
- attività formative finalizzate al miglioramento delle capacità di comunicazione e interrelazione.

Sono inoltre disponibili strumenti e metodi di autoformazione.

Rispetto ai fabbisogni (9), la struttura formativa piemontese confronta le proprie ipotesi di attività formativa con le analisi dei fabbisogni espresse e/o assunte dagli enti regolatori (es. Regione, Province...) nonché con i dati del follow-up sugli allievi, tale confronto viene documentato.

Tavola 2.1.5 – Analisi delle performance nei dispositivi regionali: PIEMONTE

EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
1 . Diffusione qualità	Finalità dell'accREDITamento è il miglioramento della qualità del sistema formativo. 'Circolo della qualità' e 'analisi dei dati per il miglioramento'.	
2. Formazione formatori	Investimento nella formazione degli insegnanti e dei formatori: pianificazione documentata per ciascun operatore che necessita formazione; valutazione dell'efficacia delle attività di formazione svolte; registrazione su schede personali delle attività svolte; attività formative finalizzate al miglioramento delle capacità di comunicazione e interrelazione. Sono disponibili strumenti e metodi di autoformazione. Figure professionali: -direttore -amministrazione -analisi dei fabbisogni -progettazione -valutazione -coordinamento -orientamento	



EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
3 . Tasso partecipazione	livello di attuazione: rapporto tra ore allievi rendicontate e ore allievi approvate	Calcolati da Regione
4 . Tasso completamento	livello di abbandono : rapporto tra allievi frequentanti e allievi iscritti	Calcolati da Regione
5 . Tasso inserimento		Calcolati da Regione
6 . Utilizzo competenze	livello di successo formativo : rapporto allievi frequentanti e allievi qualificati	Calcolati da Regione
7 . Tasso disoccupazione		
8. Categorie vulnerabili		
9 . Fabbisogni	Confrontato tra le proprie ipotesi di attività formativa della struttura formativa con le analisi dei fabbisogni espresse e/o assunte dagli enti regolatori (es. Regione, Province...), nonché con i dati del follow-up sui propri allievi e regionali.	
10. Migliorare l'accesso	I sistemi utilizzati per migliorare la qualità e l'accesso all'IFP sono riferiti al tendenziale miglioramento continuo del servizio e dell'offerta, attraverso il riesame, da parte della direzione, dell'analisi periodica dei dati registrati, del confronto tra i risultati ottenuti e gli obiettivi iniziali. Esso comprende anche l'analisi delle cause del successo o insuccesso formativo, l'individuazione dei miglioramenti da intraprendere e la diffusione degli esiti ai livelli opportuni	

Fonte: Elaborazione dati ISFOL- Area Risorse strutturali e umane dei sistemi formativi, 2010

TRENTINO ALTO ADIGE : P.A. DI BOLZANO, P.A. DI TRENTO

Provincia Autonoma di BOLZANO

La provincia autonoma di Bolzano ha varato un nuovo modello di accreditamento adeguandosi all'Intesa Stato-Regioni del 2008.

Per mantenere lo status di accreditato, l'Organismo è soggetto a visite a campione.

All'interno del criterio C (capacità gestionali e risorse professionali) è previsto un referente interno del sistema di accreditamento (RISA).

Come sistema utilizzato per migliorare l'accesso alla FP (10) la direzione verifica, annualmente, i risultati che emergono dall'analisi dei dati relativi agli indicatori di efficacia ed efficienza e alla gestione dei reclami, analizza le cause degli successi/insuccessi , individua i miglioramenti possibili e ne pianifica l'attuazione per il futuro.

L'obbligo di partecipazione alle attività formative (2) è contenuta nel requisito di aggiornamento delle competenze professionali, attinenti alla funzione ricoperta, per un minimo di 24 ore annue.

Gli indici di efficienza ed efficacia sono declinati in 6 sottocriteri quali:

- livello di efficienza progettuale (3): rapporto num. corsisti previsti/num. corsisti effettivi; valore soglia uguale o superiore al 10%
- livello di abbandono (4): rapporto tra partecipanti che risultano alla conclusione/allievi che risultavano in avvio attività formativa; valore soglia uguale o superiore al 30%
- livello di successo formativo (6): rapporto tra partecipanti formati/partecipanti che risultavano in avvio attività; valore soglia uguale o superiore al 20%



- livello di occupazione (5): rileva il successo occupazionale dei corsisti nel periodo successivo di 6 mesi alla conclusione del corso; valore soglia uguale o superiore al 30%
- livello di occupazione coerente (5): rileva il successo occupazionale dei corsisti in coerenza con gli obiettivi del corso; valore soglia uguale o superiore al 40%
- livello di soddisfazione: rileva il livello di soddisfazione di coloro che hanno partecipato al corso; valore soglia non inferiore all' 80%. I dati sulla soddisfazione dei corsisti vengono effettuati attraverso questionari.

Tavola 2.1.6 – Analisi delle performance nei dispositivi regionali: P.A. BOLZANO

EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
1 . Diffusione qualità	Finalità dell'accREDITamento è il miglioramento della qualità del sistema formativo.	
2. Formazione formatori	Requisito di aggiornamento delle competenze professionali, attinenti alla funzione ricoperta, per un minimo di 24 ore annue. Figure professionali: -direttore -amministrazione -analisi dei fabbisogni -progettazione -erogazione	Da parte della Provincia
3 . Tasso partecipazione	livello di attuazione – livello di efficienza progettuale (rapporto num. corsisti previsti/num. corsisti effettivi) valore soglia uguale o superiore al 10%.	Calcolati da Organismo
4 . Tasso completamento	livello di abbandono – livello di abbandono (rapporto tra partecipanti che risultano alla conclusione/ allievi che risultavano in avvio attività formativa) valore soglia uguale o superiore al 30%.	Calcolati da Organismo
5 . Tasso inserimento	Livello di occupabilità – livello di occupazione: rileva il successo occupazionale dei corsisti nel periodo successivo di 6 mesi alla conclusione del corso; valore soglia uguale o superiore al 30%. livello di occupazione coerente (rileva il successo occupazionale dei corsisti in coerenza con gli obiettivi del corso) valore soglia uguale o superiore al 40%.	Calcolati da Organismo
6 . Utilizzo competenze	livello di successo formativo – livello di successo formativo: rapporto tra partecipanti formati/partecipanti che risultavano in avvio attività; valore soglia uguale o superiore al 20%.	Calcolati da Organismo
7 . Tasso disoccupazione		
8. Categorie vulnerabili		
9 . Fabbisogni	L'analisi dei fabbisogni (individuare le esigenze e le aspettative del sistema economico locale) è condotta attraverso modalità condivise e descritta in un documento che identifica le modalità di attuazione, modalità di analisi dei dati, ricerche di partnership, documenti di registrazione delle attività.	
10. Migliorare l'accesso	Per migliorare l'accesso alla FP, la direzione verifica annualmente i risultati che emergono dall'analisi dei dati relativi agli indicatori di efficacia ed efficienza e alla gestione dei reclami, analizza le cause degli successi/insuccessi , individua i miglioramenti possibili e ne pianifica l'attuazione per il futuro.	

Fonte: Elaborazione dati ISFOL- Area Risorse strutturali e umane dei sistemi formativi, 2010



Provincia Autonoma di TRENTO

Il sistema trentino recepisce l'Intesa stato Regioni del 2008, considerando il processo di accreditamento come una possibilità, per i soggetti formativi, di miglioramento complessivo e a lungo termine. L'accREDITamento è visto come strumento per riuscire a progettare al meglio il proprio sistema. Ogni organismo formativo, dunque, ha una occasione di cambiamento strutturale ed organizzativo.

Nel sistema provinciale trentino il criterio di efficacia ed efficienza è ritenuto discriminante per ottenere l'accREDITamento. Tale criterio è suddiviso in due indicatori: "performance progettuale" e "performance di successo formativo".

Nello specifico, la performance progettuale (3) si compone di:

1. Livello di spesa:

1.1 Risorse finanziarie rendicontate/approvate (valore soglia 0,5)

1.2 Costo pro-capite per allievo formato/previsto-approvato (valore soglia 0,7)

2. livello di partecipazione: Numero di allievi formati/ previsti-approvati (valore soglia 0,7).

La performance di successo formativo si articola in 4 elementi:

- Livello di abbandono (4): Partecipanti risultanti alla conclusione dell'attività/P. in avvio attività (valore soglia 0,7)
- Livello di conseguimento di attestazione (6): Partecipanti che risultano a conclusione attività con attestato/p. in avvio attività (valore soglia 0,5)
- Livello di occupabilità /occupazione (5): Partecipanti che risultano a conclusione attività occupati/p.in avvio attività (valore soglia 0,3)
- Livello di soddisfazione dell'utente (6): Valutazione positiva espressa dai beneficiari a conclusione attività 60% giudizi.

Gli indicatori vengono calcolati da parte della PAT laddove finanziati dalla stessa, altrimenti è richiesto il calcolo e la sua attestazione da parte alla struttura formativa.

Le capacità gestionali e risorse professionali sono considerate elemento cardine al fine di una migliore qualità delle strutture formative. Tale requisito si articola in:

- presidio procedurale dei processi
- presidio funzionale dei processi

Da evidenziare al loro interno la "Carta della qualità" (10) rivolta ad una maggiore trasparenza verso gli utenti, il Dossier individuale delle credenziali, il Piano biennale di sviluppo delle risorse umane. Rispetto a quest'ultimo ed all'aggiornamento delle competenze professionali (2), viene richiesto un minimo di 24 ore annue per ogni responsabile di processo. La Provincia organizza annualmente delle attività formative rivolte alle risorse umane riferite ad ogni processo.

In termini di attenzione alla rilevazione dei fabbisogni sul territorio provinciale (9) è da sottolineare la presenza del "Processo di Analisi e definizione dei fabbisogni": che richiede la presenza e l'utilizzo di una procedura documentata di conduzione del processo di progettazione e la disponibilità dei relativi risultati; nonché l'obbligo di attivazione di relazioni con gli attori che operano nel sistema educativo, produttivo e del lavoro, del Terzo Settore, del territorio della provincia trentina, attraverso la stipula di Protocolli formali da hoc.



Tavola 2.1.7 – Analisi delle performance nei dispositivi regionali: P.A. TRENTO

EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
1 . Diffusione qualità	Finalità dell'accreditamento è il miglioramento della qualità del sistema formativo. Seminari di diffusione e azioni PAT di formazione formatori.	
2. Formazione formatori	Presenza del Piano biennale di sviluppo delle risorse umane. Aggiornamento delle competenze professionali: minimo di 24 ore annue per ogni responsabile di processo: Responsabile del processo di direzione Responsabile del processo economico-amministrativo Responsabile del processo di analisi dei fabbisogni Responsabile del processo di progettazione Responsabile del processo di erogazione dei servizi La Provincia organizza annualmente set di attività formative rivolte alle risorse umane, specifiche per ogni processo.	Attestazioni / certificazioni
3 . Tasso partecipazione	livello di attuazione – Performance progettuale: 1. Livello di spesa: 1.1 Risorse finanziarie rendicontate/approvate (valore soglia 0,5) 1.2 Costo pro-capite per allievo formato/previsto-approvato (valore soglia 0,7). 2. livello di partecipazione: Numero di allievi formati/ previsti-approvati (valore soglia 0,7).	Calcolati da parte della PAT laddove finanziati dalla stessa, altrimenti è richiesto alla struttura formativa.
4 . Tasso completamento	livello di abbandono Performance successo formativo: Livello di abbandono: Partecipanti risultanti alla conclusione dell'attività/P.in avvio attività (valore soglia 0,7).	Calcolati da parte della PAT laddove finanziati dalla stessa, altrimenti è richiesto alla struttura formativa.
5 . Tasso inserimento	Livello di occupabilità – Performance successo formativo: Livello di occupabilità /occupazione: Partecipanti che risultano a conclusione attività occupati/p.in avvio attività (valore soglia 0,3).	Calcolati da parte della PAT laddove finanziati dalla stessa, altrimenti è richiesto alla struttura formativa.
6 . Utilizzo competenze	livello di successo formativo – Performance successo formativo: Livello di conseguimento di attestazione: Partecipanti che risultano a conclusione attività con attestato/p. in avvio attività (valore soglia 0,5). Livello di soddisfazione dell'utente: Valutazione positiva espressa dai beneficiari a conclusione attività 60% giudizi.	Calcolati da parte della PAT laddove finanziati dalla stessa, altrimenti è richiesto alla struttura formativa.
7 . Tasso disoccupazione		
8. Categorie vulnerabili		
9 . Fabbisogni	Processo di analisi dei fabbisogni Protocolli di relazione con soggetti sul territorio provinciale per la rilevazione dei bisogni.	
10. Migliorare l'accesso	Carta della qualità a disposizione dei partecipanti, anche potenziali.	

Fonte: Elaborazione dati ISFOL- Area Risorse strutturali e umane dei sistemi formativi, 2010

VALLE D'AOSTA

Il processo di accreditamento, nel rispetto della libertà di concorrenza e del pluralismo dell'offerta, ha per scopo la garanzia del diritto individuale di accesso all'apprendimento lungo il corso della vita, attraverso la definizione di uno standard minimo di qualità ed affidabilità dei soggetti erogatori di formazione, agendo nella logica del miglioramento continuo dei soggetti stessi e delle risorse umane in essi operanti.



Per il sistema valdostano l'affidabilità organizzativa dei soggetti formativi è una condizione primaria nella logica del miglioramento continuo del sistema e per una garanzia del diritto individuale di accesso all'apprendimento lungo il corso della vita.

Il requisito relativo alla politica della qualità si esplica nella disponibilità di documenti atti a garantire il presidio sulla qualità dei processi erogati, l'informazione e la soddisfazione del beneficiario, nonché la trasparenza nell'archiviazione dei documenti. Strumento per il presidio della qualità e per la maggiore trasparenza è la carta di qualità (10), documento/pubblicazione rivolto agli utenti reali e potenziali. In questo documento sono presentati gli impegni assunti per migliorare la qualità del servizio offerto, le indicazioni minime delle coordinate fisiche e giuridiche del soggetto, il modello organizzativo, le principali responsabilità di funzione, le relazioni con il territorio, le attività svolte e gli esiti raggiunti.

Altro strumento per la qualità è la valutazione della soddisfazione dei beneficiari: lo strumento di valutazione della soddisfazione dei beneficiari deve contenere aree di rilevazione sulla appropriatezza dei contenuti e delle metodologie, modalità di funzione della attività (aspetti organizzativi-gestionali), raggiungimento degli obiettivi di apprendimento, soddisfazione complessiva.

I requisiti di "processo" del sistema regionale sono orientati allo sviluppo della qualità organizzativa dei soggetti erogatori di formazione (10).

I requisiti di processo sono sintetizzati in :

- analisi dei fabbisogni (disponibilità di una metodologia strutturata di rilevazione dei fabbisogni professionali e formativi) (indicatore n. 9 dell'EQARF)
- progettazione degli interventi
- erogazione degli interventi, monitoraggio e valutazione degli apprendimenti ed esiti
- politica della qualità
- sviluppo delle risorse professionali.

Il requisito relativo alle risorse professionali identifica 5 figure di responsabili per i processi di: Direzione generale, Gestione delle risorse economiche, Processo dell'analisi dei fabbisogni, Progettazione degli interventi, Erogazione dei servizi, Monitoraggio e valutazione degli apprendimenti ed esiti.

Per queste risorse, il requisito "sviluppo delle risorse professionali" richiede la partecipazione ad attività formative e di sviluppo (2) per almeno 24 ore negli ultimi 2 anni. Essa include qualsiasi azione di sviluppo professionale (formazione svolta in sede o all'esterno, affiancamento, counselling, ricorso a formazione a distanza, partecipazione a seminari...).

Gli indici di efficacia ed efficienza sono ricompresi nei requisiti di risultato, articolati in:

- indice di capacità programmatica (3): rapporto allievi ammessi alla frequenza/allievi indicati nella proposta formativa
- indice di capacità realizzativa (4): rapporto allievi che hanno maturato almeno il 70% di frequenza dell'azione formativa e il numero di allievi ammessi alla frequenza della proposta formativa
- indice di successo formativo (6): rapporto allievi valutati positivamente al termine dell'azione formativa e il numero di allievi che hanno maturato al meno il 70% di frequenza



- livello di soddisfazione di beneficiari diretti (6): rapporto fra il numero di valutazione positive e il numero degli allievi che hanno maturato almeno il 70% di frequenza
- capacità di spesa (3).

La regione Valle d'Aosta prevede ancora la formazione rivolta alle "fasce deboli" (8).

Tavola 2.1.8 – Analisi delle performance nei dispositivi regionali: VALLE D'AOSTA

EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
1 . Diffusione qualità	Finalità dell'accreditamento è il miglioramento della qualità del sistema formativo. Requisiti di "processo" orientati allo sviluppo della qualità organizzativa dei soggetti erogatori di formazione. Strumento per il presidio della qualità è la Carta di qualità, documento/pubblicazione rivolto agli utenti reali e potenziali.	
2. Formazione formatori	Identificate 5 figure di responsabile: Direzione generale, Gestione delle risorse economiche, Processo dell'analisi dei fabbisogni, Progettazione degli interventi, Erogazione dei servizi, Monitoraggio e valutazione degli apprendimenti ed esiti; Richiesta la partecipazione ad attività formative e di sviluppo per almeno 24 ore negli ultimi 2 anni. Include qualsiasi azione di sviluppo professionale (formazione svolta in sede o all'esterno, affiancamento, counselling, ricorso a formazione a distanza, partecipazione a seminari...)	
3 . Tasso partecipazione	livello di attuazione indice di capacità programmatica: rapporto allievi ammessi alla frequenza/allievi indicati nella proposta formativa	Calcolati dalla Regione
4 . Tasso completamento	livello di abbandono indice di capacità realizzativa: rapporto allievi che hanno maturato almeno il 70% di frequenza dell'azione formativa e il numero di allievi ammessi alla frequenza della proposta formativa	Calcolati dalla Regione
5 . Tasso inserimento	Livello di occupabilità	
6 . Utilizzo competenze	livello di successo formativo indice di successo formativo: rapporto allievi valutati positivamente al termine dell'azione formativa e il numero di allievi che hanno maturato almeno il 70% di frequenza livello di soddisfazione di beneficiari diretti: rapporto fra il numero di valutazione positive e il numero degli allievi che hanno maturato almeno il 70% di frequenza.	Calcolati dalla Regione sulla base di dati forniti dall' Organismo
7 . Tasso disoccupazione		
8. Categorie vulnerabili	Prevista la formazione rivolta alle "fasce deboli"	
9 . Fabbisogni	Presenza di una metodologia strutturata di rilevazione dei fabbisogni professionali e formativi (Requisito R13), da realizzarsi anche attraverso l'utilizzo dei protocolli di relazione con il sistema istituzionale, economico e sociale (Requisito R10)	
10. Migliorare l'accesso	Presenza della Carta della qualità per una maggiore trasparenza con gli utenti reali e potenziali.	

Fonte: Elaborazione dati ISFOL- Area Risorse strutturali e umane dei sistemi formativi, 2010



VENETO

Il sistema di accreditamento della Regione del Veneto si propone di realizzare politiche attive di sviluppo delle risorse umane sul territorio regionale attraverso l'introduzione di standard di qualità dei soggetti operanti nel sistema della IFP sulla base di parametri oggettivi.

In una logica sistemica l'accREDITAMENTO è utilizzato quale leva strategica volta al miglioramento qualitativo dell'offerta formativa, in risposta all'evoluzione della domanda sociale, dei fabbisogni formativi del territorio e dello scenario politico istituzionale al fine di garantire ai cittadini i diritti fondamentali all'apprendimento e al lavoro. Infatti, in un'ottica d'innalzamento continuo della qualità la Giunta Regionale del Veneto ha previsto che tutte le Organizzazioni che intendano erogare attività formative e/o orientative a finanziamento regionale siano iscritte nell'Albo regionale degli Enti accreditati ai sensi delle L.R. n.19/2002 e s.m.i. comprendendo anche gli Enti pubblici (ad esempio: scuole, Università, Aziende ULSS, Enti locali, IPAB), che non sono attori tradizionali del mondo della IFP Veneto ed oggi rappresentano più di un terzo dell'universo degli OdF accreditati.

Un Ente accreditando deve dimostrare di possedere un'esperienza nell'erogazione di attività di formazione e/o orientamento finanziata o riconosciuta dalla Regione Veneto ed il soddisfacimento di requisiti strutturali, economico finanziari, organizzativi, di gestione delle risorse umane e di risultati conseguiti.

Il modello di accreditamento prevede due classi di requisiti di cui una relativa alla struttura e l'altra ai risultati formativi e/o orientativi raggiunti. La prima classe riguarda la produzione e l'erogazione del servizio insieme alla sua organizzazione e gestione. La seconda riguarda i risultati qualitativi conseguiti dalla struttura. L'accREDITAMENTO ha luogo nella misura in cui tutti i requisiti di base sono soddisfatti.

I requisiti specifici previsti dal modello sono distinti in due classi: quelli c.d. "di Base" che l'OdF deve necessariamente soddisfare per ottenere l'accREDITAMENTO e quelli c.d. "Avanzati" il cui soddisfacimento, pur non essendo obbligatorio, esprime, in termini di punteggio aggiuntivo, il livello qualitativo dell'Organismo di Formazione. Quest'ultima classe di requisiti è stata progettata nell'ottica di creare un sistema in miglioramento continuo.

Il set di requisiti cui deve rispondere un Organismo di Formazione e/o Orientamento accreditando rientrano in 5 tipologie di macrorequisiti:

- Requisiti Strutturali e Logistici
- Requisiti Economico Finanziari
- Organizzazione e Management
- Risorse Umane e Competenze professionali
- Risultati conseguiti.

In tema di governance, al fine di garantire un'effettiva qualità del servizio formativo e/o orientativo, il modello, al punto 4, analizza e valuta la bontà dei processi organizzativi proceduralizzati come pure pone attenzione alla qualità curriculare delle risorse umane che operano in modo stabile presso gli OdF. Queste ultime vanno ricondotte alle 11 funzioni previste



dal modello, delle quali 6 sono di base, 3 sono specifiche di ambito e 2 avanzate. In più parti del modello si fa riferimento a procedure di servizio atte a dimostrare come operano le risorse umane stabili dell'Ente, mentre un intero allegato del modello (l'allegato C alla DGR n. 359/2004) è dedicato alla definizione dei profili funzionali e dei requisiti minimi di tutte le funzioni, con declinazione di requisiti sostanzialmente in linea con il Criterio C del modello nazionale di II generazione. Tale macro requisito è profondamente correlato al n. 3 "Organizzazione e Management" attraverso il quale viene verificata la capacità organizzativa e di programmazione delle attività di IFP dell'OdF. Le procedure relative all'Organizzazione e alla Leadership ed alle Politiche e Strategie vengono verificate sia a livello documentale che di audit in loco.

Il requisito 5. Risultati conseguiti, unisce i criteri D e E del modello nazionale di accreditamento. Attraverso questo requisito viene rilevata:

- la soddisfazione dei clienti sia interni che esterni, attraverso procedure formalizzate che descrivono le modalità di rilevazione delle esigenze e delle aspettative dei clienti attraverso questionari o altri strumenti di ascolto. L'efficacia delle procedure viene verificata in sede di audit dagli esperti regionali in tema di processi organizzativi e di qualità
- il numero di abbandoni (4) di cui lo scostamento non inferiore al 30% ed il numero di reclami attraverso un documento che descrive le modalità di registrazione e gestione
- la qualità dei prodotti e dei servizi formativi di cui:
 - il tasso di occupazione (5): n. allievi occupati/n. allievi formati. Uguale o maggiore a 60%
 - il tasso di occupazione pertinente (5): n. occupati con posizione lavorativa coerente a quella prevista/n. allievi formati. Uguale o maggiore a 50% nell'ambito Obbligo Formativo e uguale o maggiore o al 45% per la Formazione Superiore
 - il livello di successo formativo (6): allievi frequentanti/allievi formati. Scostamento non superiore al 20% per l'ambito Obbligo Formativo e al 25% per la Formazione Superiore
 - l'efficienza del servizio (3) di cui "costo allievo", "livello di spesa", "costo allievo formato", "costo allievo occupato" e "costo utente", in cui viene verificato il rispetto delle tre dimensioni economico-finanziarie. Il rapporto tra l'importo preventivato e l'importo rendicontato come pure tra importo rendicontato e importo approvato dopo il rendiconto con scostamento inferiore o uguale al 10%.

Tavola 2.1.9 – Analisi delle performance nei dispositivi regionali: VENETO

EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
<p>1 . Diffusione qualità</p>	<p>L'accREDITAMENTO è un'azione di sistema volta al miglioramento continuo della qualità del sistema formativo. Le capacità dell'Ente sono valutate sia in entrata nel sistema di accREDITAMENTO sia annualmente, in base alla L.R. n. 19/2002 e s.m.i., attraverso il processo di verifica del mantenimento dei requisiti di accREDITAMENTO così come disciplinato dalla DGR n. 113/2005 poi sostituita dalla DGR n. 3289/12010.</p> <p>Più in dettaglio al fine dell'assicurazione della adozione di sistemi di qualità la Regione verifica di ciascuna sede operativa accREDITATA l'aggiornamento della documentazione strutturale in tema di igiene e sicurezza; l'affidabilità</p>	



EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
	economica finanziaria; l'organizzazione e gestione; il presidio e l'efficacia dei processi di governo e produzione dei servizi formativi/orientativi; il monitoraggio e la performance dei tassi di efficacia/efficienza.	
2. Formazione formatori	Verifica degli indicatori del potenziale professionale attraverso la valutazione dei profili curriculari rapportati a quelli attesi descritti nell'allegato C alla DGR n. 359/2004. Come criterio avanzato, sono previsti anche piani biennali di formazione del personale che garantiscono la formazione, l'aggiornamento e la riqualificazione delle risorse umane. Il sistema di governo dell'Ente accreditato prevede 11 funzioni delle quali 6 sono di base 3 sono specifiche di ambito e 2 avanzate (responsabile del marketing commerciale e responsabile della gestione della qualità).	Calcolati da Ente e verificati dalla Regione.
3 . Tasso partecipazione ai programmi di IFP	livello di attuazione Soddisfazione dei Clienti: "numero abbandoni durante il percorso" con scostamento inferiore al 30%. Qualità dei prodotti e servizi formativi "livello di attuazione" monte ore rendicontato (ore realmente svolte da tutti gli allievi formati) / monte ore approvato (n. ore corso moltiplicato per gli allievi presenti all'avvio del corso) con scostamento inferiore al 20% per l'ambito dell'Obbligo Formativo e al 25% per l'ambito della Formazione Superiore. Qualità dei prodotti e servizi formativi: "Livello di successo formativo" (Allievi frequentanti/allievi formati) scostamento non superiore al 30% per l'ambito dell'Obbligo Formativo e del 20% per l'ambito della Formazione Superiore. Efficienza del servizio : "costo allievo", "livello di spesa", "costo allievo formato", "costo allievo occupato" e "costo utente", in cui viene verificato il rispetto delle tre dimensioni economico-finanziarie. Il rapporto tra l'importo preventivato e l'importo rendicontato come pure tra importo rendicontato e importo approvato dopo il rendiconto con scostamento inferiore o uguale al 10%.	Calcolati da Ente e verificati dalla Regione.
4 . Tasso completamento	livello di abbandono – Soddisfazione dei Clienti: "numero abbandoni durante il percorso" (allievi iscritti/allievi frequentanti) con scostamento inferiore al 30%. Qualità dei prodotti e servizi formativi: "livello di attuazione" monte ore rendicontato (ore realmente svolte da tutti gli allievi formati) / monte ore approvato (n. ore corso moltiplicato per gli allievi presenti all'avvio del corso) con scostamento inferiore al 20% per l'ambito dell'Obbligo Formativo e al 25% per la Formazione Superiore.	Calcolati da Ente e verificati dalla Regione.
5 . Tasso inserimento	Livello di occupabilità – Qualità dei prodotti e servizi formativi di cui ai seguenti requisiti specifici: tasso di occupazione: n. allievi occupati/n. allievi formati che deve essere uguale o maggiore di 60% sia in Obbligo Formativo che in Formazione Superiore; tasso di occupazione pertinente: n. occupati (con posizione lavorativa coerente con la specializzazione del corso formativo) / n. allievi formati, uguale o maggiore 50% in Obbligo Formativo e 45% in Formazione Superiore.	Calcolati da Ente e verificati dalla Regione.
6 . Utilizzo competenze	livello di successo formativo – Qualità dei prodotti e servizi formativi di cui il tasso di occupazione pertinente: n. occupati (con posizione lavorativa coerente con la specializzazione del corso formativo) / n. allievi formati, uguale o maggiore 50% in Obbligo Formativo e 45% in Formazione Superiore.	Calcolati da Ente e verificati dalla Regione.
7 . Tasso disoccupazione		
8. Categorie vulnerabili	Se nell'offerta formativa dell'OdF sono compresi percorsi rivolti a svantaggiati è obbligatoria la presenza all'interno dell'organigramma di almeno uno psicologo/pedagogo.	Valutazione documentale e di audit in loco da parte della Regione.



EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
9 . Fabbisogni	<p>Attraverso la rispondenza di un set di indicatori di seguito elencati l'Ente da evidenza di avere rapporti con il territorio, di possedere ed utilizzare strumenti di ascolto degli utenti interni, esterni e dei propri portatori di interessi e che tutti i dati raccolti incidono nella programmazione delle proprie attività e dello sviluppo delle competenze delle risorse umane interne:</p> <p>Politiche e strategie Procedura in cui siano formalizzate le politiche e le strategie dell'OdF nonché le modalità con cui le stesse sono state individuate anche sulla base delle esigenze dei clienti Procedura relativa all'analisi e verifica periodica di congruità delle politiche e strategie rispetto ai bisogni dei clienti</p> <p>Risorse umane e competenze professionali Procedura riguardante modalità di definizione ed attuazione dei piani di formazione del personale</p> <p>Soddisfazione dei clienti esterni Procedura/prassi di rilevazione delle esigenze e delle aspettative dei clienti e le modalità di valutazione dei risultati effettivamente ottenuti. Presenza di questionari o di altri strumenti di ascolto Procedura riguardante le modalità di registrazione e gestione dei reclami (raccolta, analisi, risoluzione e risposte)</p> <p>Relazione con il contesto e impatto sulla società Procedura di gestione delle relazioni con l'esterno Numero di istituzioni (Associazioni, consorzi, Scuole, Uffici pubblici, Aziende, ecc.) con le quali l'O.d.F. mantiene relazioni stabili Relazioni stabili con le famiglie degli allievi esclusiva ente per l'ambito dell'Obbligo Formativo</p>	Valutazione documentale e di audit in loco da parte della Regione.
10. Migliorare l'accesso	Relazione con il contesto e impatto sulla società: procedura di gestione delle relazioni con l'esterno e l'elenco delle istituzioni (Associazioni, consorzi, Scuole, Uffici pubblici, Aziende, ecc.) con le quali l'O.d.F. mantiene relazioni stabili.	Valutazione documentale e di audit in loco da parte della Regione.

Fonte: Elaborazione dati ISFOL- Area Risorse strutturali e umane dei sistemi formativi, 2010

2.2.2 Regioni del Centro

Di seguito vengono descritti dispositivi delle seguenti regioni del centro Italia: Abruzzo, Basilicata, Lazio, Marche, Molise, Toscana, Umbria.

ABRUZZO

L'accreditamento nella Regione Abruzzo è un provvedimento che può essere concesso soltanto se il soggetto destinatario è in grado di garantire gli standard di qualità nel sistema di formazione e/o orientamento.

Nel sistema regionale abruzzese, l'accreditamento è regolato da un 'monte crediti' di massimo 100 punti. Il punteggio è così articolato:

- crediti standard in ingresso di 60 punti a cui si aggiungono i crediti aggiuntivi per un massimo di 40 punti
- un sistema di controlli, attraverso verifiche on desk ed audit periodici a campione in loco.



Le risorse professionali hanno un ruolo importante all'interno del sistema di accreditamento, attraverso il criterio "Capacità gestionali e risorse professionali". Sulla scia del modello nazionale, esso si articola in tre elementi:

- la garanzia della qualità dei processi di lavoro e dello sviluppo professionale di tutte le risorse impegnate
- le credenziali degli operatori
- le credenziali delle figure professionali, quali docenti e tutor.

All'interno del criterio è inoltre previsto un Piano annuale di sviluppo professionale (2), contenente gli obiettivi, le metodologie e le modalità realizzative.

Il criterio di efficacia-efficienza, verificato annualmente, si declina nei seguenti indici:

- (6) utenti soddisfatti delle prestazioni erogate dalle strutture formative (valore medio)
- (4) rapporto tra n.ore utenti rendicontati/n.ore utenti approvati da progetto (livello soglia: 80%)
- (5) esiti occupazionali degli utenti/qualifica professionale conseguita (livello soglia: 80%)
- (3) costo totale rendicontato/n.utenti rendicontati
- (1,10) rapporto tra risorse economiche investite per la comunicazione e l'innovazione tecnologica ed il volume di affari derivante dall'attività di formazione.

Vale la pena evidenziare il carattere innovativo dell'ultimo indice sopra riportato, a cui il sistema di accreditamento dà un ruolo importante, soprattutto in termini di richiesta all'ente di attivazione strutturata di processi di comunicazione che garantiscano da un lato la diffusione della qualità (1) e dall'altro un migliore accesso all'offerta formativa (10).

Tavola 2.1.10 – Analisi delle performance nei dispositivi regionali: ABRUZZO

EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
1 . Diffusione qualità	Finalità dell'accREDITamento è il miglioramento della qualità del sistema formativo. Indicatore di Efficacia-efficienza su 'Rapporto tra risorse economiche investite per la comunicazione e l'innovazione tecnologica ed il volume di affari derivante dall'attività di formazione.	
2. Formazione formatori	Attenzione allo sviluppo delle risorse professionali, anche mediante l'esistenza del Piano di sviluppo.	
3 . Tasso partecipazione	livello di attuazione – costo totale rendicontato/n.utenti rendicontati	Calcolati da Organismo
4 . Tasso completamento	livello di abbandono – rapporto tra n.ore utenti rendicontati/n.ore utenti approvati da progetto (livello soglia: 80%)	Calcolati da Organismo
5 . Tasso inserimento	Livello di occupabilità – esiti occupazionali degli utenti/qualifica professionale conseguita (livello soglia: 80%)	Calcolati da Organismo
6 . Utilizzo competenze	livello di successo formativo – utenti soddisfatti delle prestazioni erogate dalle strutture formative (valore medio)	Calcolati da Organismo
7 . Tasso disoccupazione		



EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
8. Categorie vulnerabili		
9. Fabbisogni	L'organismo formativo, annualmente, deve redigere un documento finalizzato alle letture dei fabbisogni formativi e professionali del territorio in cui opera. Tale documento è chiamato "documento di osservazione sistematica del proprio sistema socio-economico, normativo e tecnico di riferimento".	
10. Migliorare l'accesso	Importanza delle risorse economiche investite per la comunicazione sul volume di affari derivante dall'attività di formazione (indicatore di Efficacia-efficienza).	

Fonte: Elaborazione dati ISFOL- Area Risorse strutturali e umane dei sistemi formativi, 2010

BASILICATA

Il sistema regionale di accreditamento recepisce il nuovo modello del 2008 e sancisce il passaggio graduale da un sistema di accreditamento basato sulla definizione dei requisiti di struttura accreditata ad un sistema rivolto alla qualità dei servizi da offrire agli utenti della formazione (1,10).

All'interno del dispositivo si evidenzia l'attenzione allo sviluppo ed alla valorizzazione delle risorse professionali (2). La sede operativa deve disporre di un documento che descriva le metodologie adottate per lo sviluppo e la valorizzazione delle proprie risorse professionali, siano esse dipendenti o a collaborazione. Il documento deve evidenziare, in particolare:

- le modalità e la ricorrenza delle analisi delle necessità formative del personale
- l'attivazione degli interventi di crescita professionale (formazione, assistenza specialistica, benchmarking, ...), finanziate sia con risorse proprie che con risorse regionali.

La verifica dell'efficacia e dell'efficienza del servizio è articolata nei seguenti indicatori:

- livello di attuazione (3): ore partecipanti rendicontate/ore partecipante approvate. Scostamento non superiore al 20%
- livello di abbandono (4): allievi frequentanti dopo la metà delle ore d'intervento/allievi iscritti. Scostamento non superiore al 30%
- livello di successo formativo (6): allievi frequentanti/allievi qualificati e/o occupati durante la seconda metà dell'intervento. Scostamento non superiore al 30%
- livello di soddisfazione (6): valutazione positiva espressa da utenti, operatori, destinatari finali. Indicatore. Valutazione non inferiore al 60% da parte di ciascuna delle componenti seguenti: allievi formati; docenti/tutor impegnati nell'intervento formativo; aziende (aziende solo per apprendisti per obbligo formativo); aziende (solo per adulti per formazione superiore e formazione continua).



Tavola 2.1.11 – Analisi delle performance nei dispositivi regionali: BASILICATA

EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
1 . Diffusione qualità	Finalità dell'accreditamento è il miglioramento della qualità del sistema formativo. Nel sistema regionale viene introdotto un sistema di accreditamento rivolto alla qualità dei servizi da offrire agli utenti della formazione.	
2. Formazione formatori	Attenzione allo sviluppo ed alla valorizzazione delle risorse professionali. Esistenza di Documento che descrive metodologie adottate per lo sviluppo e la valorizzazione delle proprie risorse professionali, siano esse dipendenti o a collaborazione. Deve evidenziare: le modalità e la ricorrenza delle analisi delle necessità formative del personale; l'attivazione degli interventi di crescita professionale (formazione, assistenza specialistica, benchmarking, ...), finanziate sia con risorse proprie che con risorse regionali.	
3 . Tasso partecipazione	livello di attuazione – livello di attuazione: ore partecipanti rendicontate/ore partecipante approvate. Scostamento non superiore al 20%.	Calcolati da Organismo
4 . Tasso completamento	livello di abbandono – livello di abbandono: allievi frequentanti dopo la metà delle ore d'intervento/allievi iscritti. Scostamento non superiore al 30%.	Calcolati da Organismo
5 . Tasso inserimento	Livello di occupabilità –	Calcolati da Organismo
6 . Utilizzo competenze	livello di successo formativo – livello di successo formativo: allievi frequentanti/allievi qualificati e/o occupati durante la seconda metà dell'intervento. Scostamento non superiore al 30%; livello di soddisfazione: valutazione positiva espressa da utenti, operatori, destinatari finali Indicatore. Valutazione non inferiore al 60% da parte di ciascuna delle componenti seguenti: allievi formati; docenti/tutor impegnati nell'intervento formativo; aziende (aziende solo per apprendisti per obbligo formativo); aziende (solo per adulti per formazione superiore e formazione continua)	Calcolati da Organismo
7 . Tasso disoccupazione		
8. Categorie vulnerabili		
9 . Fabbisogni		
10. Migliorare l'accesso	Nel sistema regionale viene introdotto un sistema di accreditamento rivolto alla qualità dei servizi da offrire agli utenti della formazione.	

Fonte: Elaborazione dati ISFOL- Area Risorse strutturali e umane dei sistemi formativi, 2010

LAZIO

Con il nuovo sistema di accreditamento, la Regione Lazio vuole elevare a standard di qualità omogenei tutto il sistema dell'offerta formativa sia finanziata con risorse pubbliche che non finanziata, rendendo obbligatorio l'accreditamento anche per i soggetti erogatori di formazione non finanziata attraverso il rinnovo del processo e dei requisiti per accedere allo stesso accreditamento.

Tra le caratteristiche del sistema di accreditamento regionale, si segnalano:

- sistema a "sportello" con la possibilità di attivare la procedura senza termini di scadenza
- richiede il possesso di requisiti relativi al soggetto e non solo quelli logistici relativi alla sede operativa
- presenza di una "Carta della qualità" (10) del soggetto
- presenza di responsabili di presidio



- credenziali più qualificate per docenti, orientatori e tutor
- capacità gestionale del soggetto rilevata attraverso indici economici e gestionali.

Le verifiche di mantenimento per la struttura accreditata avvengono sia attraverso un esame documentale che per audit.

Il sistema di governance della qualità (1) prevede l'intensificazione delle attività di controllo e gli interventi di assistenza e di accompagnamento agli enti che intendono accreditarsi (incontri, contatti, notizie e istruzioni, strumenti scaricabili, sito Sirio).

Il criterio C "capacità gestionale e risorse professionali" è costituito dalla qualità delle credenziali possedute dagli operatori, valutate attraverso il Dossier individuale e il Curriculum vitae riferito ai docenti e ai tutor. E' previsto altresì un piano di sviluppo professionale (2) per un minimo di 24 ore all'anno di aggiornamento delle competenze professionali.

Per quanto riguarda i "meccanismi per l'identificazione dei fabbisogni di formazione"(9) la regione Lazio ha predisposto uno strumento/documento di "Osservazione periodica del contesto di riferimento", ove si annotano il tipo di sistema produttivo/territoriale, il mondo delle imprese, il sistema dell'education, ecc..., affinché vi sia una corretta informazione sui fabbisogni formativi.

Il criterio D Efficacia ed efficienza (3,4,5) è connotato dai seguenti requisiti:

- D1 - che misura il rapporto tra risorse economiche investite per la comunicazione e l'innovazione tecnologica e il volume di affari derivante dall'attività di formazione (collegato all'indicatore Equarf 10)
- D2 - procedure strutturate di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti
- D3 - rapporto tra numero di ore degli utenti rendicontati e numero di ore degli utenti approvati da progetto
- D5 - rapporto tra numero degli utenti al termine e numero di utenti autorizzati
- D6 - procedure strutturate di rilevazione degli esiti occupazionali degli utenti.

Rispetto all'attenzione alle 'utenze speciali' (8), il sistema di accreditamento prevede l'area dello svantaggio per ogni macrotipologia formativa.

In regione Lazio tra i sistemi utilizzati per migliorare l'accesso all'IFP (10) viene utilizzata attraverso la 'Carta di qualità dell'offerta formativa' per comunicare con i beneficiari/utenti sugli impegni che la struttura formativa si assume nei confronti dell'utenza, ed a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini strategici, organizzativi, operativi e preventivi.



Tavola 2.1.12 – Analisi delle performance nei dispositivi regionali: Lazio

EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
1 . Diffusione qualità	Finalità dell'accreditamento è il miglioramento della qualità del sistema formativo. Intensificazione delle attività di controllo e gli interventi di assistenza e di accompagnamento agli enti che intendono accreditarsi (incontri, contatti, notizie e istruzioni, strumenti scaricabili, sito Sirio).	
2. Formazione formatori	Dossier individuale /curriculum vitae. Qualità delle credenziali possedute dagli operatori e dai docenti/tutor. Piano di sviluppo professionale: minimo 24 ore all'anno di aggiornamento delle competenze professionali.	
3 . Tasso partecipazione	livello di attuazione – Livello di attuazione: rapporto tra numero di ore degli utenti rendicontati e numero di ore degli utenti approvati da progetto-	Calcolato da Organismo formativo
4 . Tasso completamento	livello di abbandono – Livello di abbandono: rapporto tra numero degli utenti al termine e numero di utenti autorizzati -	Calcolato da Organismo formativo
5 . Tasso inserimento	Livello di occupabilità – Livello di occupabilità: procedure strutturate di rilevazione degli esiti occupazionali degli utenti	Calcolato da Organismo formativo
6 . Utilizzo competenze	livello di successo formativo – Livello di successo formativo: procedure strutturate di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti;	Calcolato da Organismo formativo
7 . Tasso disoccupazione		
8. Categorie vulnerabili	Prevede l'area dello svantaggio per ogni macrotipologia formativa.	
9 . Fabbisogni	Obbligo di compilazione ed aggiornamento del documento "Osservazione periodica del contesto di riferimento" per l'identificazione dei fabbisogni formativi sul territorio.	
10. Migliorare l'accesso	Presenza della "Carta della qualità dell'offerta formativa" per comunicare con i beneficiari/utenti sugli impegni che la struttura formativa si assume nei confronti dell'utenza. Tra criteri di performance presenza Indicatore che misura il rapporto tra risorse economiche investite per la comunicazione e l'innovazione tecnologica e il volume di affari derivante dall'attività di formazione.	

Fonte: Elaborazione dati ISFOL- Area Risorse strutturali e umane dei sistemi formativi, 2010

MARCHE

Nella regione Marche si applica il dispositivo di accreditamento delle strutture formative 'DAFORM'. Tra i principi generali del dispositivo di accreditamento marchigiano troviamo l'obbligo a presiedere in modo particolare alcuni indicatori quali la garanzia di qualità del processo di progettazione, la politica della qualità, l'elevazione progressiva nel tempo dei criteri soglia.

Il DAFORM è articolato in quattro tipologie di requisiti minimi:

- requisiti giuridici
- requisiti di risorsa
- requisiti di processo
- requisiti di risultato.



I requisiti di processo sono organizzati in sei aree di "competenza":

- Area 1: gestione delle relazioni con il sistema economico-sociale (presenza di un documento di osservazione periodica del contesto di riferimento)
- Area 2: gestione delle relazioni con il sistema committente/beneficiari
- Area 3: gestione delle risorse umane interne
- Area 4: gestione dei processi di garanzia della qualità
- Area 5: gestione del processo formativo
- Area 6: pianificazione delle risorse economiche e finanziarie.

Il dispositivo di accreditamento è focalizzato sulla valutazione e la qualificazione del presidio dei processi chiave come ad esempio le relazioni che intercorrono tra soggetto erogatore e committenti/beneficiari, attraverso un maggiore coinvolgimento diretto dei beneficiari, un miglioramento dell'efficacia dei processi e la creazione di una cultura della qualità. Gli indici sono tra gli altri la chiarezza nella comunicazione, la comprensione delle attese, la verifica della soddisfazione, la presenza di metodologie e strumenti formali di rilevazione dei bisogni e dei vincoli/risorse per la realizzazione di formazione.

L'area 3 per la gestione delle risorse umane, sottolinea la necessità di avere un capitale umano di qualità attraverso il livello di professionalità posseduto, la comunicazione interna, il clima, la motivazione, i sistemi premianti, i percorsi di carriera. Fa parte dei documenti richiesti il Piano di sviluppo delle risorse professionali (2) da programmare con cadenza almeno biennale.

Per la gestione dei processi di garanzia della qualità (1) il soggetto erogatore deve disporre di un documento scritto in cui sia definita la politica per la qualità adottata come impegni e come obiettivi assunti nell'ottica del miglioramento continuo.

Fa parte dei documenti richieste la Carta della qualità che rende trasparente le attività dell'ente e ne migliora quindi l'accesso (10), in cui sono raccolti gli impegni in termini di strategia, di organizzazione, di operatività, e di gestione preventiva. Esempio di alcuni fattori di qualità sono: tempestività di risposte alle richieste di committenti/beneficiari, flessibilità organizzativa/gestionale, soddisfazione dei partecipanti.

Rispetto alla gestione della formazione, particolare attenzione viene posta ai processi di analisi dei fabbisogni formativi (9), qualità del processo di progettazione e valutazione degli esiti del servizio formativo svolta attraverso la presenza di metodologie, strumenti ed indicatori relativi al grado di apprendimento di conoscenze e competenze, al clima di aula e agli esiti delle azioni formative.

I requisiti di risultato vengono articolati in:

- Tasso di attuazione (3): ore partecipanti rendicontate/ore partecipanti approvate. Scostamento non superiore al 20%). Tipologie di evidenze: registro delle presenze e esiti delle attività rendicontate
- Tasso di abbandono (4): n. iscritti 1° giorno/n. iscritti fine corso. Scostamento non superiore al 30%). Tipologie di evidenze: registro delle presenze e esiti delle attività rendicontate
- Tasso di successo formativo per corsi che rilasciano la qualifica finale (6): n. allievi qualificati/n. allievi iscritti il 1° giorno. Scostamento non superiore al 30%. Tipologie di evidenze: registro delle presenze e esiti delle prove finali di qualifica



- Valutazione del grado di soddisfazione dei beneficiari (Area 2)
- Tasso di occupazione - rientri nel sistema scolastico (n. allievi occupati o reinseriti nella scuola/ n. allievi qualificati) scostamento non superiore al 50%.

Tavola 2.1.13 – Analisi delle performance nei dispositivi regionali: MARCHE

EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
1 . Diffusione qualità	Finalità dell’accreditamento è il miglioramento della qualità del sistema formativo. Il DAFORM ha tra le finalità l’elevazione progressiva nel tempo i criteri soglia di qualità degli enti.	
2. Formazione formatori	Presenza del Piano di sviluppo delle risorse professionali da programmare con cadenza almeno biennale, per l’aggiornamento della professionalità posseduta.	
3 . Tasso partecipazione	livello di attuazione – Tasso di attuazione, ore partecipanti rendicontate/ore partecipanti approvate. Scostamento non superiore al 20%.	Tipologie di evidenze: registro delle presenze e esiti delle attività rendicontali.
4 . Tasso completamento	livello di abbandono – Tasso di abbandono, n. iscritti 1° giorno/n. iscritti fine corso. Scostamento non superiore al 30%.	Tipologie di evidenze: registro delle presenze e esiti delle attività rendicontuali
5 . Tasso inserimento	Livello di occupabilità - n. allievi occupati o reinseriti nella scuola/ n. allievi qualificati, scostamento non superiore al 50%	
6 . Utilizzo competenze	livello di successo formativo –soddisfazione dei beneficiari Tasso di successo formativo (per corsi che rilasciano la qualifica finale), n. allievi qualificati/n. allievi iscritti il 1° giorno. Scostamento non superiore al 30%.	Tipologie di evidenze: registro delle presenze e esiti delle prove finali di qualifica
7 . Tasso disoccupazione		
8. Categorie vulnerabili		
9 . Fabbisogni	Particolare attenzione viene posta ai processi di analisi dei fabbisogni formativi.	
10. Migliorare l’accesso	Presenza della Carta della qualità per la maggiore trasparenza dell’ente, anche finalizzata al miglioramento dell’accesso all’offerta formativa.	

Fonte: Elaborazione dati ISFOL- Area Risorse strutturali e umane dei sistemi formativi, 2010

MOLISE

Il dispositivo regionale di accreditamento del Molise ricalca strettamente il modello nazionale.

L’aggiornamento delle competenze delle risorse professionali (2) è previsto per tutte quattro le figure presenti (direzione, amministrazione, funzioni di processo, erogazione dei servizi) nel criterio C. L’aggiornamento delle competenze professionali avviene attraverso la partecipazione ad attività formative (interne o esterne all’organizzazione) attinenti la funzione ricoperta.

Il criterio D Efficacia ed efficienza nel sistema molisano è declinato in:

- (3) livello di efficienza progettuale (D1). Riguarda il n.ore allievo previste nei progetti approvati e n.ore allievo effettivamente realizzate. Valore soglia: >75%
- (4) livello di abbandono (D2). Riguarda la relazione tra i partecipanti che risultano alla conclusione dell’attività ed i partecipanti che risultano nell’elenco definitivo degli allievi in avvio di attività. Valore soglia: <30%



- (6) livello di successo formativo (D3). Rileva la relazione tra partecipanti che hanno conseguito una positiva valutazione finale del percorso rispetto ai partecipanti risultanti nell'elenco definitivo in avvio della attività formativa. Valore soglia: >70%.

Relativamente ai fabbisogni formativi (9), è richiesto l'uso della documentazione che registri la capacità di lettura e interpretazione dei fabbisogni formativi e professionali espressi dall'utenza e dal mondo produttivo.

Tavola 2.1.14 – Analisi delle performance nei dispositivi regionali: MOLISE

EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
1 . Diffusione qualità	Finalità dell'accREDITamento è il miglioramento della qualità del sistema formativo.	
2. Formazione formatori	L'aggiornamento delle competenze delle risorse professionali è previsto per tutte quattro le figure: direzione, amministrazione, funzioni di processo, erogazione dei servizi. L'aggiornamento delle competenze professionali avviene attraverso la partecipazione ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti la funzione ricoperta.	
3 . Tasso partecipazione	livello di attuazione – livello di efficienza progettuale. Riguarda il n.ore allievo previste nei progetti approvati e n.ore allievo effettivamente realizzate. Valore soglia: >75%.	Calcolato da Organismo
4 . Tasso completamento	livello di abbandono – livello di abbandono. Riguarda la relazione tra i partecipanti che risultano alla conclusione dell'attività ed i partecipanti che risultano nell'elenco definitivo degli allievi in avvio di attività. Valore soglia: <30%.	Calcolato da Organismo
5 . Tasso inserimento	Livello di occupabilità –	Calcolato da Organismo
6 . Utilizzo competenze	livello di successo formativo – livello di successo formativo (D3). Rileva la relazione tra partecipanti che hanno conseguito una positiva valutazione finale del percorso rispetto ai partecipanti risultanti nell'elenco definitivo in avvio della attività formativa. Valore soglia: >70%.	Calcolato da Organismo
7 . Tasso disoccupazione		
8. Categorie vulnerabili		
9 . Fabbisogni	Documentazione che registri la capacità di lettura e interpretazione dei fabbisogni formativi e professionali espressi dall'utenza e dal mondo produttivo. Verifica attraverso report e tableau de bord delle attività svolte di cooperazione con i soggetti del territorio.	Verifica del numero e della qualità degli accordi.
10. Migliorare l'accesso		

Fonte: Elaborazione dati ISFOL- Area Risorse strutturali e umane dei sistemi formativi, 2010

TOSCANA

Il sistema regionale di accREDITamento toscano, si struttura attorno al concetto di "requisito minimo", condizione necessaria e sufficiente per ottenere l'accREDITamento. L'accREDITamento si impernia sul concetto di "monte crediti", che può essere standard assegnando alla struttura formativa al momento dell'accREDITamento 20 punti fino ad un massimo di altri 15 punti se sono presenti specifiche condizioni premianti (1), per un punteggio totale massimo di 35 punti.



A seguito dell'ottenimento della soglia minima, il sistema regionale prevede l'eventuale attribuzione di un ulteriore punteggio aggiuntivo se vengono superati i valori limite dei seguenti requisiti:

- dati di bilancio
- numero di dipendenti a contratto indeterminato
- indicatori di performance.

Il mantenimento dell'accREDITamento dipende dal possesso di determinati requisiti nonché dalla corretta gestione degli interventi realizzati (monte crediti standard), qualora la struttura incorra in inadempienze o scorrettezze, vengono sottratti punti in relazione al numero di negligenze fino all'eventuale revoca dell'accREDITamento. La verifica del mantenimento si basa su controlli effettuati a campione.

I requisiti "soglia" su cui si struttura l'accREDITamento sono 9, articolati in 4 criteri. E nello specifico:

1. struttura organizzativa ed amministrativa:
 - a. natura e finalità statutaria dell'organismo
 - b. situazione economico-finanziaria
 - c. caratteristiche minime risorse prof.li impiegate (2)
 - d. organizzazione dei processi di progettazione, realizzazione e valutazione dei servizi erogati
2. struttura logistica:
 - a. disponibilità e adeguatezza dei locali, arredi e attrezzature
3. le relazioni:
 - a. sistema di relazioni con il contesto locale (9): la struttura accREDITata deve aver collaborato negli ultimi tre anni alla realizzazione di indagini finalizzate a rilevare l'evoluzione del mercato del lavoro a livello regionale o settoriale e ad individuare i fabbisogni formativi
4. le performance:
 - a. livello di efficienza progettuale (3): rapporto preventivo/rendiconto (valore soglia 0.85; 0,93 soglia per acquisizione di credito aggiuntivo)
 - b. livello di abbandono (4): partecipanti risultanti alla conclusione dell'attività/ p. in avvio attività (valore soglia 0.70; 0,85 soglia per acquisizione di credito aggiuntivo; per la FC: valore soglia 0,50/0,75)
 - c. livello di successo formativo (6): rapporto allievi formati/allievi che risultavano all'avvio dell'attività formativa (valore soglia 0.70; 0,85 soglia per acquisizione di credito aggiuntivo).

La formazione formatori (2) è articolata, nell'arco di un biennio, per 30 ore di aggiornamento professionale.

La regione Toscana prevede la figura di esperto di valutazione degli apprendimenti e delle competenze. I compiti sono i seguenti:

- valutazione ex ante dei processi formativi relativamente ai dispositivi di valutazione degli apprendimenti in essi previsti
- partecipazione alle commissioni di esame dei percorsi formali con ruolo di Presidente.



Dal 2006 al 2008 si sono svolti 9 corsi di formazione per esperti di valutazione degli apprendimenti e certificazione delle competenze. Il corso è comprensivo di 100 ore di cui 68 in presenza e 42 in formazione a distanza.

Tavola 2.1.15 – Analisi delle performance nei dispositivi regionali: TOSCANA

EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
1 . Diffusione qualità	Finalità dell'accREDITamento è il miglioramento della qualità del sistema formativo. Il sistema di accREDITamento 'a punti' mira a promuovere e valorizzare il raggiungimento di livelli di maggiore stabilità della struttura e livelli di eccellenza nell'erogazione del servizio formativo.	
2. Formazione formatori	Declinato per le figure di: Direzione, Responsabile amministrativo, di gestione amministrativa, di coordinamento, di valutatore degli apprendimenti. La figura del valutatore garantisce il corretto rapporto tra apprendimento e percorso formativo (presiede la commissione di esame, garantisce la correttezza metodologica delle prove intermedie, coordina le prove di verifica, coordina i tempi e le modalità di svolgimento nonché gli strumenti per la realizzazione delle prove intermedie). Partecipazione nell'arco di un biennio ad attività formativa per almeno 30 ore per aggiornamento professionale su evoluzione del sistema regionale e nazionale della FP nel contesto del lifelong learning.	
3 . Tasso partecipazione	livello di attuazione – Livello di efficienza progettuale: rapporto preventivo/rendiconto (valore soglia 0.85; 0,93 soglia per acquisizione di credito aggiuntivo).	Il dato è calcolato dall'organismo e inserito nel sistema informativo regionale (db fse)
4 . Tasso completamento	livello di abbandono – Livello di abbandono: Partecipanti risultanti alla conclusione dell'attività/ p. in avvio attività (valore soglia 0.70; 0,85 soglia per acquisizione di credito aggiuntivo; per la FC: valore soglia 0,50/0,75).	Il dato è calcolato dall'organismo e inserito nel sistema informativo regionale (db fse)
5 . Tasso inserimento	livello di occupabilità –	Il dato è calcolato dall'organismo e inserito nel sistema informativo regionale (db fse)
6 . Utilizzo competenze	livello di successo formativo – Livello di successo formativo: rapporto allievi formati/allievi che risultavano all'avvio dell'attività formativa (valore soglia 0.70; 0,85 soglia per acquisizione di credito aggiuntivo).	Il dato è calcolato dall'organismo e inserito nel sistema informativo regionale (db fse)
7 . Tasso disoccupazione		
8. Categorie vulnerabili		
9 . Fabbisogni	Richiesto un sistema di relazioni con il contesto locale.	
10. Migliorare l'accesso	La certificazione della qualità è da conseguire entro un anno dall'accREDITamento. Il Sistema qualità deve specificatamente prevedere la formalizzazione della gestione del processo di valutazione degli apprendimenti e di rilascio della dichiarazione degli apprendimenti. La certificazione deve riguardare la progettazione ed erogazione dei servizi formativi.	

Fonte: Elaborazione dati ISFOL- Area Risorse strutturali e umane dei sistemi formativi, 2010



UMBRIA

Nel dispositivo umbro il sistema di valutazione dei requisiti si basa sul valore soglia per cui si ottiene l'accREDITamento, e che risulta pari a un punteggio minimo di 60 (scala da 0 a 100).

Per acquisire tale punteggio si deve ottemperare ai seguenti requisiti:

- A1. CAPACITÀ GESTIONALI: punti 15
- A2. CAPACITÀ LOGISTICHE: punti 15
- B. SITUAZIONE ECONOMICA: punti 5
- C. COMPETENZE PROFESSIONALI: punti 15
- E1. CAPACITÀ RELAZIONALI: punti 10.

Esiste poi un 'livello obiettivo' (pari a 100) che costituisce il traguardo in termini di qualità del processo-prodotto formativo a cui la struttura formativa può tendere. Essi sono costituiti da livelli di efficienza ed efficacia adeguati (punti 20) e dallo sviluppo di una rete territoriale (punti 20).

Le risorse professionali nel sistema regionale sono declinate attraverso un Dossier individuale delle credenziali in Responsabile del processo di direzione, Responsabile del processo di gestione della qualità, Responsabile del processo economico-amministrativo, Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni, Responsabile del processo di progettazione e del Responsabile del processo di erogazione del servizio formativo.

Il sistema regionale, in particolare, è molto sensibile ad accrescere e migliorare le competenze delle proprie risorse umane investendo nella formazione formatori (2), quale azione di accompagnamento al processo di mantenimento dell'accREDITamento. A questo fine è prevista, quale requisito di mantenimento dell'accREDITamento, la partecipazione obbligatoria ad almeno un'attività formativa negli ultimi 12 mesi, per una durata minima di 8 ore, corredata dalle evidenze oggettive (attestati di frequenza e/o di qualifica, ecc...).

E' interessante sottolineare la relazione tra la figura dell'analista dei fabbisogni formativi (9) e la sua necessaria acquisizione di specifiche competenze nell'attività dell'analisi dei fabbisogni formativi a livello territoriale/settoriale e a livello aziendale anche attraverso le attività formative (2).

La valutazione degli indicatori di efficacia ed efficienza rientra nell'ambito del raggiungimento del livello obiettivo, e nello specifico:

- Livello di attuazione (3) = rapporto ore partecipanti rendicontate/ore partecipanti approvate
- Livello di abbandono (4) = rapporto allievi giunti a fine corso/allievi iscritti ad avvio corso
- Livello di successo formativo (6) = rapporto tra n. allievi idonei/n. allievi iscritti
- Livello di occupazione (5) = rapporto tra n. allievi occupati o reinseriti in un ulteriore percorso di istruzione/formazione nei 12 mesi successivi al termine dell'attività formativa e il n. allievi formati/qualificati
- Livello di occupazione coerente (6) = rapporto allievi occupati in mansioni coerenti o parzialmente coerenti nei 12 mesi successivi al termine dell'attività formativa e il n. allievi giunti a fine corso.



La valutazione dei livelli soglia ed obiettivo vengono verificati attraverso due fasi:

- fase valutazione a distanza (VAD), che ha una valenza formale e che consiste nelle solo evidenze documentali per l'ottenimento del valore "soglia"
- fase audit in loco.

La Regione Umbria ha predisposto la revisione del sistema di accreditamento, la cui approvazione è prevista dopo la fase di concertazione con le parti sociali, tuttora in corso.

Tavola 2.1.16 – Analisi delle performance nei dispositivi regionali: UMBRIA

EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
1 . Diffusione qualità	Finalità dell'accREDITamento è il miglioramento della qualità del sistema formativo.	
2. Formazione formatori	Per le risorse professionali previsto Dossier individuale delle credenziali per: Responsabile del processo di direzione, Responsabile del processo di gestione della qualità, Responsabile del processo economico-amministrativo, Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni, Responsabile del processo di progettazione e del Responsabile del processo di erogazione del servizio formativo. Richiesto Piano formativo con partecipazione obbligatoria delle risorse ad almeno un'attività formativa negli ultimi 12 mesi per una durata di 8 ore di attività d'aula, corredata delle evidenze oggettive attestati di frequenza e /o qualifica.	Valutazione a distanza del Dossier individuale delle credenziali
3 . Tasso partecipazione	livello di attuazione – rapporto ore partecipanti rendicontate/ore partecipanti approvate.	Verifica dello scostamento medio dalla media regionale calcolato automaticamente dall'applicativo informatico sulla base dei dati presenti nel SIRU (sistema informativo regione Umbria)
4 . Tasso completamento	livello di abbandono rapporto allievi giunti a fine corso/allievi iscritti ad avvio corso.	Verifica dello scostamento medio dalla media regionale calcolato automaticamente dall'applicativo informatico sulla base dei dati presenti nel SIRU (sistema informativo regione Umbria)
5 . Tasso inserimento	Livello di occupabilità – Rientri nel sistema scolastico. Rapporto tra n.allievi occupati o reinseriti in un ulteriore percorso di istruzione – formazione nei 12 mesi successivi al termine dell'attività formativa e n. allievi formati/qualificati.	Verifica dello scostamento medio dalla media regionale calcolato automaticamente dall'applicativo informatico sulla base dei dati dichiarati dal legale rappresentante tramite compilazione del formulario elettronico predisposto dalla Regione Umbria.
6 . Utilizzo competenze	livello di successo formativo rapporto tra n. allievi idonei e n. allievi iscritti. Livello di occupazione coerente: rapporto tra n. di allievi occupati in mansioni coerenti o parzialmente coerenti nei 12 mesi successivi al termine dell'attività formativa e n. allievi giunti a fine corso.	Verifica dello scostamento medio dalla media regionale calcolato automaticamente dall'applicativo informatico sulla base dei dati dichiarati dal legale rappresentante tramite compilazione del formulario elettronico predisposto dalla Regione Umbria.
7 . Tasso disoccupazione		
8. Categorie vulnerabili		
9 . Fabbisogni	Importante la relazione tra la figura dell'analista dei fabbisogni formativi e	Valutazione a distanza del Dossier



EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
	la sua necessaria acquisizione di specifiche competenze nell'attività dell'analisi dei fabbisogni formativi a livello territoriale/settoriale e a livello aziendale anche attraverso le attività formative.	individuale delle credenziali e audit in loco per la valutazione delle procedure di qualità.
10. Migliorare l'accesso		

Fonte: Elaborazione dati ISFOL- Area Risorse strutturali e umane dei sistemi formativi, 2010

2.2.3 Regioni del Sud e isole

Di seguito vengono descritti dispositivi delle seguenti regioni del Sud e isole: Calabria, Campania, Sardegna, Sicilia

CALABRIA

Il dispositivo di accreditamento della Calabria è diretto a introdurre standard di qualità per i soggetti attuatori del sistema di formazione professionale, secondo parametri oggettivi onde realizzare politiche pubbliche di sviluppo delle risorse umane nei territori di riferimento.

E' prevista la certificazione della qualità non solo all'organismo ma a tutte le sedi operative che lo stesso intende accreditare. Particolare attenzione è posta al requisito di affidabilità economica/finanziaria (bilanci).

Le risorse umane (2) previste sono relative alle seguenti funzioni: direzione, gestione economica-amministrativa, analisi dei fabbisogni, progettazione, erogazione dei servizi. Per la macrotipologia dell'obbligo formativo si ha la figura del tutor/docente. E' raccomandata che ci sia, per la figura del docente, una correlazione tra competenza del docente (desumibile da c.v.) e la materia insegnata. Le credenziali del docente e/o tutor vengono verificate attraverso c.v.

Rispetto alla verifica dei livelli di efficacia ed efficienza, il dispositivo contempla:

- livello di attuazione (3): ore partecipanti rendicontate/ore partecipante approvate
- livello di abbandono (4): n.allievi iscritti/ n.allievi al termine.

Il sistema regionale di accreditamento prevede la tipologia per utenze speciali (8).

Tavola 2.1.17 – Analisi delle performance nei dispositivi regionali: CALABRIA

EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
1 . Diffusione qualità	Finalità dell'accREDITamento è il miglioramento della qualità del sistema formativo.	
2. Formazione formatori	Garanzia dello sviluppo professionale di tutte le risorse umane impegnate. Piano annuale di sviluppo professionale per l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) e attinenti alla funzione ricoperta per almeno 30 ore negli ultimi 24 mesi.	
3 . Tasso partecipazione	livello di attuazione – livello di attuazione: ore partecipanti rendicontate/ore partecipante approvate.	Calcolato da Struttura formativa
4 . Tasso completamento	livello di abbandono – livello di abbandono: n.allievi iscritti/ n.allievi al termine.	Calcolato da Struttura formativa



EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
5 . Tasso inserimento	Livello di occupabilità –	
6 . Utilizzo competenze	livello di successo formativo –	
7 . Tasso disoccupazione		
8. Categorie vulnerabili	Prevista la tipologia per utenze speciali.	
9 . Fabbisogni	E' prevista la funzione di analisi dei fabbisogni.	
10. Migliorare l'accesso	Attenzione posta alla rete territoriale dei servizi per il life long learning.	

Fonte: Elaborazione dati ISFOL- Area Risorse strutturali e umane dei sistemi formativi, 2010

CAMPANIA

Il sistema regionale campano si fonda su criteri qualitativi che potranno essere progressivamente elevati in relazione alle caratteristiche che assumerà nel tempo il sistema dell'offerta locale e ai mutamenti dei contesti di riferimento.

Rispetto alle risorse professionali ed alle capacità gestionali viene garantito il presidio delle funzioni di:

- direzione
- amministrativa
- accoglienza, supporto alla gestione amministrativa, monitoraggio, supporto al placement
- analisi dei bisogni e progettazione/coordinamento/valutazione e monitoraggio e placement
- docenza
- tutoraggio.

Al fine di innalzare la qualità della formazione, la Regione implementerà, con un specifico bando, attività di formazione (2), per le figure professionali delle sedi operative e di certificarne le capacità attraverso il rilascio di crediti ad hoc (scoring).

In tal modo si immagina di raggiungere due risultati:

- innalzamento effettivo della qualità delle funzioni del personale docente e non docente
- standardizzazione delle competenze richieste.

Per il personale non docente si prevedono corsi rivolti a:

- tutor (d'aula e di stage)
- direttori e direttori amministrativi
- analisti (dei bisogni), progettisti e valutatori
- coordinatori.

Per il personale docente la formazione sarà mirata al miglioramento della "capacità didattica" ovvero della capacità di trasferire i contenuti ai partecipanti.

La Regione Campania si riserva di implementare nel sistema di accreditamento anche la realizzazione e la gestione di un sito web dedicato alle banche dati sulle risorse umane, al fine di



acquisire informazioni sullo stile di apprendimento adottate dalle sedi operative accreditate e farne un sistema di confronto e benchmarking (10).

Per quel che riguarda i livelli di efficienza ed efficacia, le sedi operative sono invitate a compilare le apposite schede predisposte dalla Regione per riportarvi i dati di efficienza e efficacia. Queste schede servono alla successiva attività di monitoraggio e sono obbligatorie al fine del mantenimento dell'accREDITAMENTO. L'efficienza e l'efficacia viene calcolata attraverso 5 indicatori, di seguito elencati:

- livello di attuazione (3): ore partecipanti rendicontate/n.ore partecipanti approvate (Valore soglia: 80%)
- livello di abbandono (4): n.partecipanti al termine/n.partecipanti all'avvio (Valore soglia: 80%)
- livello di efficacia (5): n.partecipanti che risultano occupanti a 6 mesi dal corso/n.partecipanti all'avvio (Valore soglia: 20%)
- livello di efficienza (3): costo totale rendicontato/destinatari rendicontati
- livello di soddisfazione (6): destinatari soddisfatti/destinatari intervistati.

Tavola 2.1.18 – Analisi delle performance nei dispositivi regionali: CAMPANIA

EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
1 . Diffusione qualità	Finalità dell'accREDITAMENTO è il miglioramento della qualità del sistema formativo.	
2. Formazione formatori	Risorse professionali per il presidio delle funzioni di: direzione; amministrativa; accoglienza, supporto alla gestione amministrativa, monitoraggio, supporto al placement; analisi dei bisogni e progettazione/coordinamento/valutazione e monitoraggio e placement; docenza; tutoraggio. Per innalzare la qualità della formazione, la Regione implementerà attività di formazione per le figure professionali delle sedi operative.	
3 . Tasso partecipazione	livello di attuazione – livello di attuazione: ore partecipanti rendicontate/n.ore partecipanti approvate (Valore soglia: 80%) livello di efficienza (3): costo totale rendicontato/destinatari rendicontati	Schede di monitoraggio fornite dalla Regione e compilate dalle sedi operative. Sono obbligatorie.
4 . Tasso completamento	livello di abbandono – livello di abbandono: n.partecipanti al termine/n.partecipanti all'avvio (Valore soglia: 80%)	Schede di monitoraggio fornite dalla Regione e compilate dalle sedi operative. Sono obbligatorie.
5 . Tasso inserimento	Livello di occupabilità – livello di efficacia: n.partecipanti che risultano occupanti a 6 mesi dal corso/n.partecipanti all'avvio (Valore soglia: 20%)	Schede di monitoraggio fornite dalla Regione e compilate dalle sedi operative. Sono obbligatorie.
6 . Utilizzo competenze	livello di successo formativo – livello di soddisfazione: destinatari soddisfatti/destinatari intervistati	Schede di monitoraggio fornite dalla Regione e compilate dalle sedi operative. Sono obbligatorie.
7 . Tasso disoccupazione		
8. Categorie vulnerabili		
9 . Fabbisogni		
10. Migliorare l'accesso	Confronto best practices: al fine di realizzare un sistema continuo di confronto e raccolta delle "buone prassi" riguardo alle esperienze maturate nell'ambito della formazione e dell'orientamento regionale.	

Fonte: Elaborazione dati ISFOL- Area Risorse strutturali e umane dei sistemi formativi, 2010



SARDEGNA

La stessa Regione Sardegna descrive il proprio modello sardo come un 'prototipo' innovativo già dalla sua prima applicazione per la sua capacità di soddisfare anche le richieste a livello comunitario e nazionale in merito all'apertura della partecipazione di tutti i soggetti interessati alle procedure di evidenza pubblica. Nello specifico viene sottolineato come il modello regionale sardo ha 'aperto' in favore degli organismi profit i finanziamenti pubblici (in osservanza ai principi generali formulati dalla Corte di Giustizia delle Comunità Europee in materia di appalti pubblici e dal Ministero dell'Economia e delle Finanze), attivando una procedura "a sportello" supportata da un sistema informatico dedicato.

Rispetto alle risorse umane (2), sono definiti i profili professionali di Direttore, Responsabile monitoraggio e valutazione, Responsabile e coordinatore delle azioni di tutoring e di docenza, Progettista. L'attestazione delle credenziali avviene tramite il Curriculum vitae.

L'efficienza e l'efficacia del servizio formativo è misurata attraverso il seguente set di indicatori:

- livello di attuazione (3); rapporto tra n. di ore partecipanti rendicontate e il n. di ore partecipanti approvate. Scostamento non superiore al 25%
- livello di abbandono (4); rapporto della differenza tra il n. di alunni risultante nella fase di avvio dell'intervento/n. iscritti a fine corso. Scostamento non superiore al 30%
- livello di successo formativo (6): rapporto tra allievi qualificati e allievi iscritti al primo giorno: scostamento non superiore al 30%
- livello di occupazione (5): presenza in ogni agenzia formativa di un sistema di monitoraggio in grado di produrre output quantitativi relativamente al livello di occupazione
- livelli di soddisfazione (6): procedure formalizzate per la valutazione ex post in grado di produrre output quantitativi relativamente al livello di soddisfazione.

E' previsto l'ambito di accreditamento per lo svantaggio (8) e per il quale il dispositivo regionale inserisce ulteriori requisiti.

Tavola 2.1.19 – Analisi delle performance nei dispositivi regionali: SARDEGNA

EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
1 . Diffusione qualità	Finalità dell'accREDITamento è il miglioramento della qualità del sistema formativo.	
2. Formazione formatori	Definiti i profili professionali di Direttore, Responsabile monitoraggio e valutazione, Responsabile e coordinatore delle azioni di tutoring e di docenza, Progettista. Attestazione delle credenziali avviene tramite CV.	
3 . Tasso partecipazione	livello di attuazione – livello di attuazione: rapporto tra n. di ore partecipanti rendicontate e il n. di ore partecipanti approvate. Scostamento non superiore al 25%.	Calcolati da Agenzia formativa
4 . Tasso completamento	livello di abbandono – livello di abbandono: rapporto della differenza tra il n. di alunni risultante nella fase di avvio dell'intervento/n. iscritti a fine corso. Scostamento non superiore al 30%.	Calcolati da Agenzia formativa
5 . Tasso inserimento	Livello di occupabilità – livello di occupazione: presenza in ogni agenzia formativa di un sistema di monitoraggio in grado di produrre output quantitativi relativamente al livello di occupazione.	Calcolati da Agenzia formativa
6 . Utilizzo competenze	livello di successo formativo – livello di successo formativo: rapporto tra allievi qualificati e allievi iscritti al primo giorno: scostamento non superiore al 30%;	Calcolati da Agenzia formativa



EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
	livelli di soddisfazione: procedure formalizzate per la valutazione ex post in grado di produrre output quantitativi relativamente al livello di soddisfazione.	
7 . Tasso disoccupazione		
8. Categorie vulnerabili	Previsto l'ambito di accreditamento per lo svantaggio e per il quale esistono ulteriori requisiti.	
9 . Fabbisogni		
10. Migliorare l'accesso		

Fonte: Elaborazione dati ISFOL- Area Risorse strutturali e umane dei sistemi formativi, 2010

SICILIA

La Regione Siciliana, per l'attivazione del sistema regionale dell'accREDITamento nell'ambito degli indirizzi definiti dal D.M. 166 del 25/05/2001, definisce un dispositivo operativo che prevede la realizzazione di un percorso finalizzato ad introdurre standard di qualità nel sistema di formazione professionale e/o orientamento, con garanzie preventive sull'idoneità dei soggetti attuatori e sulle capacità tecniche ed organizzative delle relative sedi operative, accertate sulla base di criteri oggettivi.

Le competenze professionali delle risorse umane devono essere valutate e comprovate sulla base dei curricula (redatti su formato europeo) che dovranno essere conservati presso la sede operativa in cui operano tali risorse.

Le funzioni presidiate sono:

- direzione
- direzione amministrativa
- funzioni analisi dei bisogni, progettazione, coordinamento, valutazione; aree di attività: lettura e rilevazione del fabbisogno formativo e orientativo, progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio, monitoraggio delle azioni o dei programmi e valutazione dei risultati, pianificazione coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative.

Il criterio di efficacia ed efficienza si articola in 6 indicatori:

- tasso di partecipazione (3)
- tasso di abbandono (4)
- tasso di successo formativo (6)
- tasso di occupazione (5)
- tasso di occupazione pertinente (5)
- livello di soddisfazione (6).

Nel sistema di accREDITamento siciliano è prevista la tipologia rivolta ad utenze speciali (8).



Tavola 2.1.20 – Analisi delle performance nei dispositivi regionali: SICILIA

EQARF Indicatori	Descrizione requisito/i regionale	Modalità di verifica regionale
1 . Diffusione qualità	Finalità dell'accREDITamento è il miglioramento della qualità del sistema formativo. La Regione Siciliana considera la certificazione di qualità una tappa fondamentale nel processo di miglioramento della qualità complessiva del sistema della formazione professionale e dell'orientamento. In ragione di ciò tutte le sedi operative che ottengono l'accREDITamento, se non già in possesso di una certificazione di qualità, devono impegnarsi ad acquisire detta certificazione secondo le norme UNI EN ISO 9001:2000 e successive modifiche e/o integrazioni, entro tre anni dalla data dell'AccREDITamento.	
2. Formazione formatori		
3 . Tasso partecipazione	livello di attuazione – tasso di partecipazione	
4 . Tasso completamento	livello di abbandono – tasso di abbandono	
5 . Tasso inserimento	Livello di occupabilità – tasso di occupazione tasso di occupazione pertinente	
6 . Utilizzo competenze	livello di successo formativo – tasso di successo formativo livello di soddisfazione	
7 . Tasso disoccupazione		
8. Categorie vulnerabili	Prevista la tipologia rivolta ad utenze speciali.	
9 . Fabbisogni	È prevista la figura dell'analisi dei fabbisogni formativi	
10. Migliorare l'accesso		

Fonte: Elaborazione dati ISFOL- Area Risorse strutturali e umane dei sistemi formativi, 2010



3. PRIME CONCLUSIONI

Ad una prima analisi del quadro descritto sinteticamente nel capitolo precedente in merito alle performance del servizio formativo ed alle competenze del personale, si rileva che a livello generale il sistema di accreditamento italiano, ed in particolare l'ultima versione del 2008, è per lo più riconducibile al modello EQARF di successiva approvazione.

Ciò non toglie che andrebbe comunque portato avanti un lavoro coordinato di nomenclatura, obiettivi e modalità di raggiungimento che rendano più immediata e stringente la 'collaborazione' tra i due modelli, così come prospettato per giugno 2013, nell'ottica del miglioramento della qualità della formazione e di innalzamento del servizio formativo.

Nello specifico del lavoro di confronto tra i criteri dell'accREDITAMENTO ed il modello Eqarf evidenzia che:

- Il Criterio C "Capacità gestionali e risorse professionali" è rintracciabile nei Criteri n.1 Diffusione sistemi di garanzia di qualità per erogatori di IFP, n.2 Investimento nella formazione di insegnanti e formatori e n.10 Sistemi utilizzati per migliorare l'accesso all'IFP del Modello Eqarf
- Il Criterio D "Efficacia ed efficienza" è rintracciabile nei Criteri n.3 Tasso di partecipazione ai programmi di IFP, n.4 Tasso di completamento programmi di IFP, n.5 Tasso di inserimento a seguito di programmi di IFP, n.6 Utilizzo sul luogo di lavoro di competenze acquisite, n.7 Tasso di disoccupazione secondo criteri individuali
- Il Criterio E "Relazioni con il territorio" è rintracciabile nei Criteri n.9 Meccanismi per identificazione fabbisogni formativi nel MdL e n.10 Sistemi utilizzati per migliorare l'accesso all'IFP, nonché parzialmente anche nel Criterio n.1 Diffusione sistemi di garanzia di qualità per erogatori di IFP.

Discorso a parte va fatto per il Criterio EQERF n. 8 Prevalenza di categorie vulnerabili, che risulta immediatamente identificabile nella 'macro-tipologia' di accREDITAMENTO, peraltro presente in modo esplicito solo nel modello di accREDITAMENTO del 2001 e non introdotta nella versione del 2008.

Approfondendo l'analisi a livello regionale, sempre con riferimento ai criteri del modello EQARF, è utile segnalare alcuni comportamenti.

Rispetto alla formazione del personale (criterio 2, Eqarf), i dispositivi di accREDITAMENTO più complessi richiedono oltre al Dossier delle credenziali aggiornati, la presenza, di Piani di sviluppo annuali o biennali relativamente alle figure chiave della struttura accREDITATA, come anche l'attestazione della formazione svolta. In alcuni dispositivi viene richiesto un numero minimo di formazione tra le 24 e le 30 ore (PAT 24h annue, Liguria 24h annue, VdA 24h a biennio, Lazio 24h annue, Toscana 30h a biennio), di cui parte dell'offerta formativa viene organizzata direttamente dalla P.A. Sono consentite modalità formative differenziate, tra cui aula, a distanza e on the job.

³ Ogni Stato membro dovrebbe dotarsi di un approccio volto a migliorare, se del caso, i sistemi di garanzia della qualità a livello nazionale e ad utilizzare nel modo migliore il quadro di riferimento EQARF (rif.cap.1.1).



Con riferimento al personale coinvolto, nella maggior parte dei dispositivi vengono contemplati i ruoli relativi a:

- direzione
- amministrazione
- progettazione, che spesso include anche l'analisi dei fabbisogni (soprattutto nei dispositivi che applicano il modello del 2001)
- erogazione e valutazione, quest'ultima mantenuta separata o nei dispositivi più vecchi o in caso di scelte specifiche regionali (p.e. per la certificazione).

Nel sistema regionale lombardo sono previste, ad esempio figure professionali che si aggiungono a quelle previste dal modello nazionale rispetto al presidio del processo di erogazione, quali quella del responsabile delle certificazioni delle competenze, del responsabile del riconoscimento dei crediti formativi, dell'orientatore formativo e del tutor formativo. In Veneto sono presenti due funzioni aggiuntive, il responsabile del marketing commerciale ed il responsabile della gestione della qualità. La regione Toscana prevede la figura di esperto di valutazione degli apprendimenti e delle competenze, per cui sono stati svolti già corsi di 100 ore, ed i cui compiti sono la valutazione ex ante dei processi formativi relativamente ai dispositivi di valutazione degli apprendimenti in essi previsti e la partecipazione alle commissioni di esame dei percorsi formali con ruolo di Presidente. In Regione Campania sono presenti due figure aggiuntive, una per l'accoglienza e l'altra per il supporto al placement.

Di seguito viene riportato nella tavola successiva un quadro complessivo delle tipologie di personale contemplati nei diversi dispositivi regionali, rapportati ai 5 processi ed alle figure-chiave indicati nel modello del 2008:

Modello nazionale '2008'		Specifiche regionali
DIREZIONE	Responsabile del processo di direzione	Direzione generale /direzione
		Responsabile della gestione della qualità
		Responsabile del marketing commerciale
PROCESSO ECONOMICO-AMMINISTRATIVO	Responsabile del processo economico-amministrativo /	Amministrazione / gestione risorse economiche
ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI	Responsabile del processo di analisi dei fabbisogni	Analisi dei fabbisogni
PROGETTAZIONE	Responsabile del processo di progettazione	Progettazione / progettista
EROGAZIONE	Responsabile del processo di erogazione dei servizi	Erogazione dei servizi / Coordinamento
		Accoglienza / Supporto al placement
		Orientatore formativo / Orientatore
		Responsabile del tutoraggio / Tutor formativo / Responsabile e coordinatore delle azioni di tutoring e di docenza



	Responsabile monitoraggio e valutazione / Monitoraggio e valutazione degli apprendimenti ed esiti / Esperto di valutazione degli apprendimenti e delle competenze
	Responsabile delle certificazione delle competenze
	Responsabile delle certificazione delle competenze
	Responsabile del riconoscimento dei crediti formativi

Fonte: Elaborazione dati ISFOL- Area Risorse strutturali e umane dei sistemi formativi, 2010

Per quel che riguarda i tassi di efficacia ed efficienza (criteri 3,4,5,6,7, Eqarf) nella maggior parte dei dispositivi delle regione del Centro-Nord si fa riferimento ai livelli di attuazione, abbandono, occupabilità/efficacia formativa, successo formativo sostanzialmente riferibili ai criteri indicati nel Modello nazionale di accreditamento del 2008.

Variano, anche se relativamente, i livelli di accettabilità da regione a regione (tra il 70 e l'80%) nonché le modalità di calcolo, che possono essere richieste al soggetto accreditato o svolte direttamente dalla stessa regione laddove esistono sistemi informativi complessi ed integrati a livello regionale (p.e. la Lombardia). Ad esempio, nel caso della rilevazione della soddisfazione dei partecipanti nella prevalenza parte dei casi viene calcolato da parte della struttura accreditata.

Relativamente all'attenzione alla rilevazione dei fabbisogni formativi (criterio 9, Eqarf), questa viene applicata all'interno dei dispositivi di accreditamento più evoluti in termini di necessaria prassi da consolidarsi sia in termini di procedura formalizzata, che di format documentali a supporto della stessa analisi, nonché dell'utilizzo delle relazione strutturate sul territorio con i diversi soggetti – dei sistemi educativi e del lavoro – per una definizione dei reale dei bisogni sul territorio. Di contro, negli altri dispositivi regionali è semplicemente accennata.

La diffusione della qualità (criterio 1, Eqarf) è legata fortemente al richiamo alle politiche di qualità ed alle finalità intrinseche dell'accREDITAMENTO che mirano al miglioramento del sistema formativo territoriale. Su tale scia, i dispositivi regionali 'più innovativi' contemplano anche l'utilizzo della Carta della qualità (o dei servizi), da considerarsi anche uno strumento di supporto al miglioramento dell'accesso alla formazione (criterio 10, Eqarf).

Per concludere ed in estrema sintesi, si nota una sostanziale presenza dei criteri del modello EQARF all'interno del nuovo modello nazionale di accREDITAMENTO approvato nel 2008, non sembrando quindi complicata una loro maggiore integrazione.

Di contro, tale corrispondenza assume livelli differenziati all'interno dei dispositivi di accREDITAMENTO regionali/delle provincie autonome. Ciò è fortemente dipendente dal modello nazionale applicato (2001 e 2008) , nonché dal livello di innovazione introdotto nel dispositivo regionale. Per riprendere le tre tipologie di accREDITAMENTO descritte nel primo rapporto (documenti



distribuiti al Seminario "Il sistema nazionale di accreditamento –Stato dell'arte e prospettive" del 2010), si può affermare che i dispositivi regionali più coerenti con i criteri del modello EQARF sono il tipo 'revisione', in cui il sistema di accreditamento è stato aggiornato a partire dai riferimenti del sistema nazionale del 2008, ed il tipo 'coerenza', che pur rifacendosi al modello nazionale del 2001 contiene numerosi elementi innovativi facilmente riconducibili ai principi ed ai requisiti del sistema approvato nel 2008. Nel corso degli ultimi mesi quasi tutti i territori regionali si sono "attrezzati" con nuovi dispositivi, lasciando la terza tipologia "persistenza"(già citata nella documentazione distribuita durante il Seminario 2010) nonché la prima impalcatura regolamentata dal DM 166/01 per inserirsi, con modelli innovativi e di qualità, in un sistema di offerta formativa e/o orientativa migliore e garantita per l'utenza intermedia e finale.

Quest'ultima tipologia definita come 'persistenza', in cui i dispositivi regionali sono stati semplicemente sviluppati sulla base del DM 166/01, risulta invece confrontabile in minima parte con i criteri del modello EQARF. Infine, a partire da questo primo quadro sembra estremamente interessante poter approfondire gli aspetti emersi sul campo in termini di applicabilità ed attuazione essendo in tale ambito estremamente importante, accanto alla documentazione formale, analizzare le prassi in uso.



NORMATIVA

[Intesa del 20/03/2008 in Conferenza Permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano, tra il Ministero del lavoro e previdenza Sociale, il Ministero della pubblica istruzione, Il Ministero dell' università e ricerca, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano, per la definizione degli standard minimi del nuovo sistema di accreditamento delle strutture formative per la qualità dei servizi.](#)

[Risoluzione del Consiglio del 19 dicembre 2002 sulla promozione di una maggiore cooperazione europea in materia di istruzione e formazione professionale \(GUCE C 13 del 18.1.2003\).](#)

[Conclusioni del Consiglio sulla garanzia della qualità in materia di istruzione e formazione professionale del 2004.](#)

[«Principi comuni di garanzia della qualità nell'istruzione e nella formazione», di cui all'allegato III della Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008 sulla costituzione del Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente \(EQF\).](#)

[EQARF - 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 \(2009/C 155/01\) – IT 8.7.2009 GUCE C 155/1.](#)

[Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento per le Politiche di Sviluppo e di Coesione: "QUADRO STRATEGICO NAZIONALE per la politica regionale di sviluppo 2007-2013", pag. 34, Dicembre 2006.](#)



SITOGRAFIA

<http://europa.eu>

www.lavoro.gov.it

www.isfol.it

www.emilaromagnasapere.it

www.regione.fvg.it

www.regione.liguria.it

<http://formalavoro.regione.lombardia.it>

www.regione.piemonte.it

www.provincia.bz.it

www.fse.provincia.tn.it

www.notes1.regione.vda.it

www.regione.veneto.it

www.regione.abruzzo.it/fil/

www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/departement.jsp?dep=100056&area=109331&level=0

www.accreditamento.sirio.regione.lazio.it

www.istruzioneformazionelavoro.marche.it

www.dg3molise.it

www.regione.toscana.it

www.istruzione.regione.umbria.it

www.regione.calabria.it/formazionelavoro/

www.accreditamento.regione.campania.it/

www.regione.puglia.it/

www.regione.sardegna.it

www.regione.sicilia.it/lavoro/accreditamento