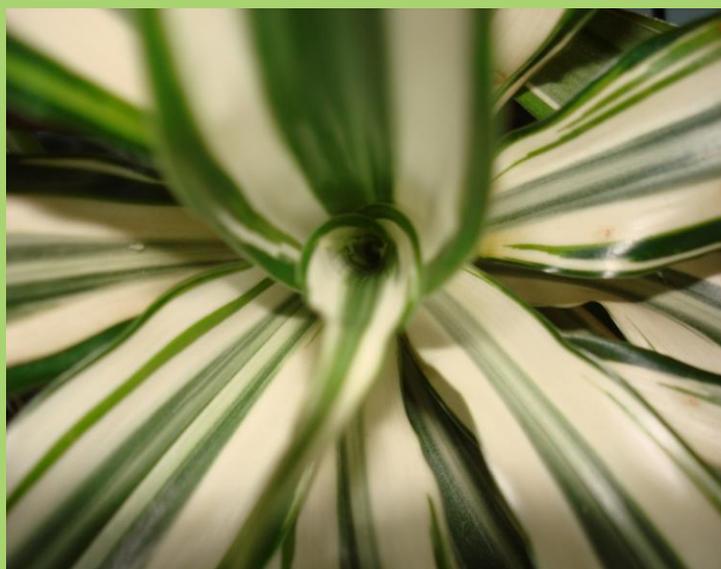


Approfondimento sulla ISO 29990

Lo standard ISO 29990 nasce da un progetto sul principio dell'ISO 9001, volto alla creazione di uno standard dei servizi e dell'organizzazione ed alla certificazione degli Enti di formazione (Learning Service Provider – LSP).

Il Consiglio europeo dei Capi di Stato e di Governo che si è tenuto a Lisbona nel 2000 ha fissato come obiettivo strategico che l'UE debba diventare l'economia più competitiva e dinamica del mondo basata sulla conoscenza; questo ha fatto sì che a livello internazionale una notevole attenzione fosse posta sulla qualità dell'istruzione, dal momento



che l'UNESCO e l'OCSE hanno inserito la garanzia della qualità dell'istruzione all'interno del loro mandato.

La crescente importanza della certificazione, il progredire di internazionalizzazione e globalizzazione dei servizi di formazione così come l'aumento delle loro esportazioni hanno portato l'ISO a definire una norma certificabile per il settore.

Il progetto è stato lanciato nell'estate del 2006; l'attenzione era concentrata soprattutto sull'istruzione non formale: i vari standard nazionali in tutto il mondo

erano infatti impossibili da confrontare efficacemente per gli utenti del servizio, ed il merito dell'ISO è stato proprio quello di aver sviluppato uno Standard internazionale attestabile nel quale gli utenti possono riporre la massima fiducia.

Ricevuto il 100% di approvazione da parte dei paesi membri nell'agosto 2010, la norma è stata pubblicata nel settembre 2010 e recepita dalla UNI nel 2011.

Il titolo della norma è: ISO 29990 – Servizi di formazione per l'istruzione e la formazione non formali– Requisiti di base per i fornitori di servizio, ed ha come scopo quello di specificare i requisiti di base per i fornitori di servizi di formazione nell'istruzione e nella formazione non formali.

La "formazione non formale", ovvero quella al di fuori dei sistemi d'insegnamento elementari, secondari o superiori riconosciuti, è considerata quella effettuata dagli individui nel corso della loro vita e che non è istituzionalizzata.

La ISO 29990 è lo standard di gestione certificabile, per gli enti che operano in tale settore.

La norma è integrabile con lo Standard per la gestione dei sistemi qualità, anche se “stand alone”; peraltro le indicazioni fornite dalla norma permettono di superare quelle difficoltà incontrate nell’implementazione di un modello ISO 9001 per gli enti che operano nella formazione.

Le attività di formazione, considerate dalla norma, possono essere svolte:

- Dai centri di formazione (esterni ed interni) che offrono prevalentemente servizi di formazione e servizi connessi ad utenti/clienti esterni
- Da società per cui la formazione è un servizio di supporto al business principale (es. azienda che produce beni strumentali e offre un servizio di formazione ai propri clienti per apprendere le modalità per l’utilizzo e manutenzione dei beni forniti)
- Da organizzazioni che offrono servizi di formazione esclusivamente al proprio personale, tipico delle grandi aziende (es. banche) e che quindi si configurano come centri di formazione interni.

È una norma contrattuale e quindi certificabile per cui di sicuro valore anche per il settore pubblico ed i grandi committenti che potrebbero richiederla nel processo di accreditamento (es. Regioni).

Le parti principali della norma sono: “Servizi di formazione” e “Gestione del fornitore del servizio di formazione”.

La prima parte tratta:

- Determinazione delle esigenze di formazione.
- Progettazione del servizio di formazione.
- Fornitura dei servizi di formazione.
- Monitoraggio sulla consegna dei servizi.
- Valutazione effettuata dal fornitore.

Mentre la seconda parte illustra:

- Requisiti generali di gestione
- Strategia e gestione aziendale
- Revisione della gestione
- Azioni preventive e correttive
- Gestione finanziaria e del rischio
- Risorse umane, comunicazione, assegnazione delle risorse, audit interni e feedback delle parti interessate.

I requisiti integrativi rispetto alla ISO 9001 sono: Strategia e gestione aziendale (Business plan) (4.2) e Gestione finanziaria e gestione del rischio (4.5), mentre quelli maggiormente approfonditi rispetto alla ISO 9001 sono: HR (risorse umane, considerate sia il personale che i collaboratori), valutazione (inclusi gli obiettivi) e relazione con le parti interessate (stakeholder).

Elementi di rilievo della norma sono:

- Focus da formazione a competenze
- Business plan (4.2 ISO 29990)
- Il riferimento agli Standard nazionali di qualifica
- Assicurare che le funzioni coinvolte siano competenti nell'utilizzo delle risorse necessarie al processo di apprendimento.
- L'applicazione dello Standard deve essere accessibile a tutto il personale (4.1 ISO 29990)
- Sviluppo del concetto di parità, diversità, intercultura e diritti umani
- Procedure da utilizzare in caso di insoddisfazione di qualsiasi parte interessata o disaccordo tra qualsiasi parte interessata e l'LSP
- Rilevanza della attività di valutazione (dell'LSP efficacia e qualità del servizio e del processo di apprendimento)
- Devono essere sviluppati, tra gli altri, i programmi e i mezzi di valutazione (indiretto riferimento al 7.6 ISO 9001)
- Non solo valutazione della soddisfazione dell'attività formativa ma feedback su metodi e risorse utilizzati ai fini del raggiungimento degli obiettivi
- Riferimento alla tecnologia applicata nell'ambito della formazione
- Revisione sistematica delle mansioni



Mentre rispetto alla ISO 9001 la 29990 presenta:

- Concetto più ampio di riesame e Procedure per il riesame (4.3)
- Assenza del RDQ, ma presenza del RSGQ, 7.3, 7.6, sviluppo completamente diverso del concetto 8.2.4
- Criteri di accesso alle registrazioni (4.1)
- Il concetto di progettazione è sostituito da quello di sviluppo

Per quanto concerne invece i limiti di questo Standard, da segnalare la mancanza dei riferimenti al requisito approvvigionamenti (ISO 9001 – 7.4) di servizi differenti alla docenza e di beni e servizi di supporto alla attività didattica (per gli aspetti relativi alla valutazione dei fornitori ci sono dei riferimenti indiretti nei requisiti che trattano della valutazione del servizio e dell'apprendimento (3.5 ISO 29990), e la mancanza di un riferimento diretto ed esaustivo a procedure/regole per la selezione degli allievi, oltre che approfondimento del concetto di informazione a fianco di quello di formazione.

L'applicazione dello Standard deve inoltre essere accessibile a tutto il personale (4.1 ISO 29990).

Concetti base della norma sono:

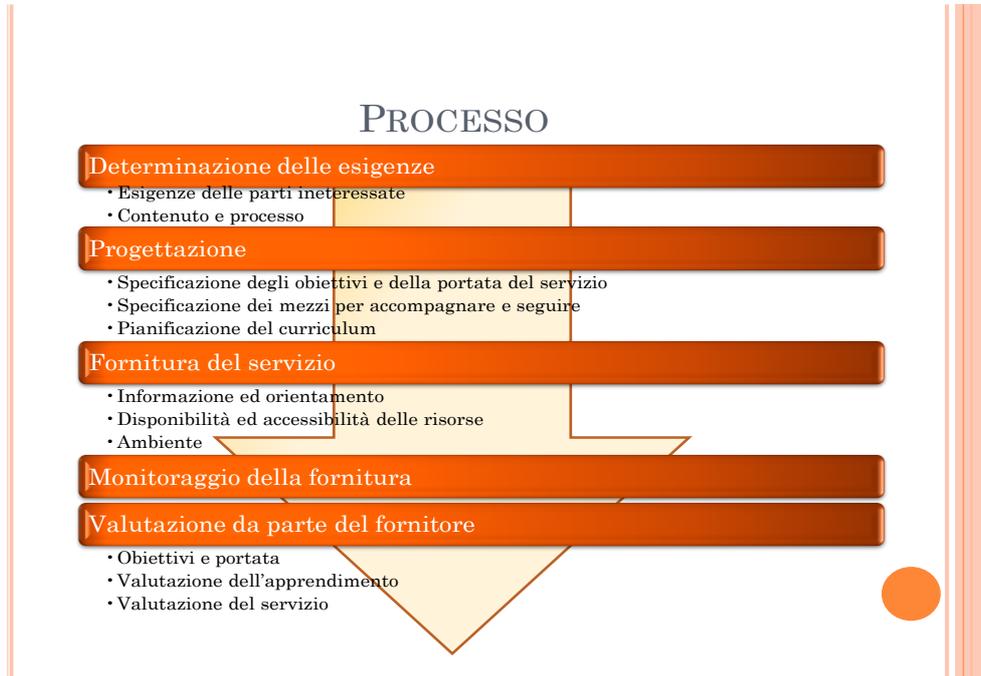
- Istruzione non formale
- Facilitatore
- Servizi di apprendimento
- Curriculum
- Trasferimento dell'apprendimento

Il piano di studio, elaborato dall'LSP, deve descrivere:

- Obiettivi da raggiungere
- Contenuto
- Risultati dell'apprendimento
- Metodi di insegnamento dell'apprendimento
- Processo di valutazione
- Applicazione, sul posto di lavoro, di quanto appreso

Tale piano prevede inoltre l'implementazione di ciò che è stato appreso (sul posto di lavoro).

Processo di apprendimento e servizio di formazione potrebbero essere riassunti dai seguenti schemi:



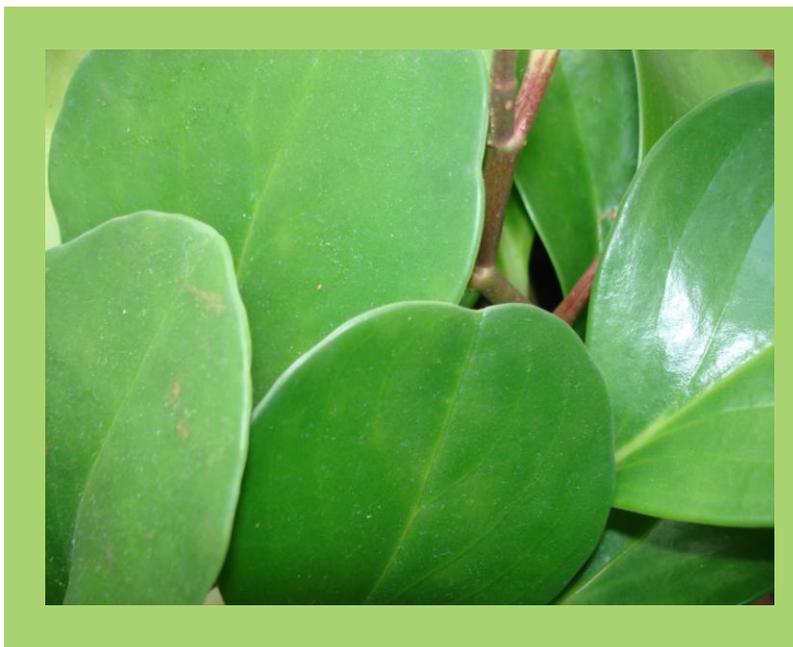
Livello	Identificatore	Predicati utilizzabili ¹⁾	Significato
1	Conoscenza	Conoscere, enumerare, descrivere	Sapere a memoria, senza riflettere, definizioni e regole; padroneggiare meccanicamente procedure ripetitive; disporre di conoscenze parziali
2	Comprensione	Capire, acquisire, comprendere, riconoscere, distinguere, spiegare, considerare, interpretare, situare	Afferrare i concetti, i modelli, le scritture, distinguere le relazioni tra parti ecc.; saper riconoscere gli elementi principali dai dettagli
3	Applicazione	Applicare, eseguire, sviluppare, introdurre, trasferire, pianificare, calcolare, dimensionare, controllare, impostare, gestire	Applicare le conoscenze nell'ambito di nuove situazioni (transfer); le conoscenze devono in parte essere rielaborate per permettere di ottenere buone soluzioni, adeguate alle necessità.
4	Analisi	Analizzare, scomporre, elaborare, dimostrare	Analizzare e saper scomporre problematiche complesse; riconoscere i principi e le strutture su cui si fondano; interpretare correttamente una consegna, individuando l'essenziale senza che questo venga indicato in modo esplicito.
5	Sintesi	Esaminare, completare, correlare, sintetizzare	Esaminare, completare, migliorare, correlare; concepire e sviluppare nuove soluzioni mediante l'elaborazione delle conoscenze apprese nelle diverse materie; essere creativi; il nuovo deve essere tale, non la semplice proposta di quanto è stato insegnato.
6	Valutazione	Valutare, selezionare, risolvere, proporre	Esprimere una valutazione completa e circostanziata in un ambito complesso; sviluppare propri criteri di valutazione che consentano di esaminare la problematica da diversi punti di vista; dimostrare la capacità di ragionamento e di indipendenza di giudizio.

1) Nell'allestimento degli obiettivi d'insegnamento (ML 2-..) si utilizzano esclusivamente i predicati indicati per esprimere il livello di approfondimento degli obiettivi stessi (colonna 1 del ML 2-..)

Nel processo di determinazione delle parti interessate, vengono prese in considerazione le informazioni sui trascorsi storici e sui requisiti dello studente in materia di formazione ed istruzione e vengono definiti gli obiettivi delle parti interessate; vengono identificate le esigenze particolari, e le parti interessate vengono consultate in merito all'attuazione dei doveri e delle responsabilità; il contratto dello sponsor viene depositato e registrato. Gli studenti sono seguiti per la determinazione delle esigenze e degli obiettivi.

Contenuto e processo di apprendimento tengono conto delle esigenze delle parti interessate, oltre che dei risultati raggiunti. I mezzi e le informazioni disponibili sono utilizzati per analizzare i problemi derivanti dalla loro applicazione; metodi e mezzi sono adatti a raggiungere gli obiettivi.

All'interno dello Standard trovano spazio anche la specificazione degli obiettivi e della portata dei servizi, la specificazione dei mezzi per accompagnare e seguire il trasferimento, e la pianificazione del curriculum, che



insieme ad altri mezzi di valutazione riflette gli obiettivi raggiunti, oltre a specificare chiaramente ruolo e responsabilità delle parti interessate e quando hanno luogo il monitoraggio e la valutazione del trasferimento.

La fornitura deve garantire disponibilità ed accessibilità delle risorse, così come un ambiente favorevole all'apprendimento.

Sponsor e studenti devono avere ben chiari obiettivi, contenuti, formato, valutazione e titolo, impegni e responsabilità, procedure da seguire in

caso di malcontento, metodo e programma di valutazione ed aiuto all'apprendimento.

E' altresì necessario un feedback sul servizio e sulla sua efficacia a produrre i risultati concordati. Una valutazione della fornitura può essere effettuata attraverso l'analisi di obiettivi e portata di quest'ultima, valutazione dell'apprendimento (con misura e analisi dei risultati di apprendimento ottenuti) e valutazione del servizio.

Passando infine alla gestione dell'LSP, oltre all'impegno della direzione, alla documentazione del sistema di gestione, alla documentazione dell'applicazione dello standard ed alle registrazioni, che sono tutti identificabili come requisiti generali, bisogna menzionare la creazione di un Business Plan, il riesame della direzione, le azioni preventive e correttive, la gestione delle risorse umane, della comunicazione, la ripartizione delle risorse, le verifiche ispettive interne ed il ritorno d'informazione.

Luglio 2011

A cura di Monica Perego