



RAPPORTO ALLA DIREZIONE 28 aprile 2008

La Scuola di Formazione Permanente OSDI, a tre anni dall'ottenimento della certificazione del sistema qualità secondo le norme UNI EN ISO 9000, ha consolidato l'attività di progettazione ed erogazione corsi di formazione per FORMATORI e, più in generale, l'erogazione dei corsi agli iscritti OSDI, avendo quale obiettivo costante il miglioramento continuo ed il monitoraggio dei processi, affinché le non conformità possano essere prevenute, in linea di massima, oppure tempestivamente rilevate e corrette. Si ritiene che la documentazione, oramai a regime, sia adeguata a tenere sotto controllo alcune fasi del processo che la scuola ha ritenuto di particolare rilevanza:

- monitoraggio FORMATORI affinché l'albo FORMATORI possa non solo essere tempestivamente aggiornato ma, soprattutto, i docenti mantengano il possesso dei requisiti definiti dalla scuola;
- monitoraggio del gradimento e della soddisfazione dei partecipanti ai corsi, sia in fase di erogazione che in fase di chiusura del corso, perché si possano eventualmente attuare immediatamente correttivi idonei al raggiungimento dell'obiettivo;
- grande attenzione all'organizzazione dei corsi, perché anche gli aspetti logistici ed organizzativi (durata del corso, luogo di realizzazione, modalità di docenza e organizzazione delle modalità di erogazione) siano rispondenti alle vere esigenze dei discenti.

Anche nel corso di quest'anno si ritiene di poter confermare i punti di forza del sistema, che hanno visto comunque il gruppo scuola rivedere con attenzione critica l'utilizzo della documentazione e dei momenti di verifica perché questi non appesantissero in nessun modo l'erogazione del corso e, in particolare:

- Continua revisione "critica" e documentata delle giornate di formazione da parte del gruppo docenti, con evidenza e condivisione con l'intera aula degli obiettivi formativi delle giornate stesse e monitoraggio del "livello di gradimento" complessivo dei contenuti proposti;
- Riunione di chiusura della giornata formativa da parte del gruppo docenti, con discussione degli "avvenimenti" d'aula della giornata;
- Interattività con l'aula sia attraverso i diversi lavori di gruppo, guidati da tutor in formazione e supervisionati dai docenti ed ascolto dei bisogni dell'aula, attraverso l'esplicitazione continua in aula;
- Si ritiene altresì di confermare che la "severità" nell'applicazione dei criteri di superamento delle diverse fasi professionali all'interno della scuola (TUTOR in formazione, TUTOR, FORMATORE, PROGETTISTA ecc), accompagnati dalla trasparenza della mission e degli obiettivi che la scuola si prefigge, hanno consentito



RAPPORTO ALLA DIREZIONE 28 aprile 2008

la forte aggregazione del gruppo di formatori in formazione, caratterizzata dalla sinergia tra docenti, tra docenti e direttivo della scuola e tra discenti e scuola.

Verifica Sistema di Gestione della Qualità

La difficoltà nella gestione della documentazione e delle registrazioni della qualità sono state in parte superate, attuando uno sforzo di revisione della modulistica anche in funzione della peculiarità dei corsi che vengono erogati in più edizioni. Si è evidenziata, sicuramente, una maggiore sicurezza nella gestione della documentazione e, soprattutto, nel significato che le registrazioni assumono nel controllo del processo; tutto il gruppo direttivo della scuola conosce il sistema che viene utilizzato nell'erogazione di tutti i corsi che escono con il "marchio" Scuola di formazione Permanente OSDI. Si ritiene che il sistema sia efficace, venga utilizzato nella sua complessità con precisione ed in modo sistematico, permettendo il raggiungimento degli obiettivi, attraverso procedure che garantiscono trasparenza, correttezza e rintracciabilità dell'intero percorso, in una organizzazione che, essendo itinerante, presenta qualche difficoltà in più.

PIANO DI MIGLIORAMENTO: STATO DI AVANZAMENTO

Considerate le caratteristiche della Scuola e soprattutto l'obiettivo unico della stessa, sintetizzabile nella realizzazione dell'intero percorso di formazione per FORMATORI, con la realizzazione del corso base, corso avanzato e master, la scuola ha ritenuto di proporre un piano di miglioramento che partendo dall'obiettivo comune alla vita della stessa: realizzazione del programma di formatori, prevedesse in particolare:

- completamento dei primi due corsi di formazione con superamento degli esami per almeno il 50% dei partecipanti - realizzati.
- realizzazione nel corso del biennio 2007 / 2008 di almeno due corsi di formazione per i quali sia possibile il tutoraggio da parte dei tutor formati - realizzati.
- condivisione a livello nazionale del S.G.Q. : la Scuola è stata presentata a tutto il direttivo nazionale e trasferito nell'ambito delle diverse regioni attraverso i presidenti regionali e nei diversi momenti di incontro e assemblea, piuttosto che nei congressi - congresso 2007 Bologna e prossimo congresso nazionale a Catania;
- monitoraggio gradimento SCUOLA E PRODOTTI EROGATI, da parte dei soci OSDI: positivo per almeno 80% delle risposte;
- avvio della procedura di revisione della documentazione di SISTEMA, manuale qualità e procedure generali, da completarsi entro il primo semestre 2008 : è stata



RAPPORTO ALLA DIREZIONE 28 aprile 2008

completata la revisione per nuova emissione del Manuale Qualità della Scuola e la documentazione in uso per la realizzazione dei corsi.

Gli obiettivi specifici sono riportati nella tabella PIANO DI MIGLIORAMENTO - OBIETTIVI SPECIFICI PER L'ANNO 2008.

Si prende atto del vincolo "economico" che lega la Scuola di formazione alle aziende che sponsorizzano la realizzazione dei propri corsi, in particolare per quanto riguarda il realizzarsi o meno dei corsi nelle date e secondo i programmi previsti.

SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

I corsi realizzati nel corso del 2008 e alla fine del 2007, hanno recepito in modo chiaro e preciso il suggerimento di miglioramento, registrato nei precedenti riesami della direzione, perché venissero esplicitati in modo chiaro e preciso le modalità di superamento degli esami previsti per il completamento dell'iter formativo dei formatori / progettisti OSDI. Dagli atti dei corsi di cui al capoverso precedente emerge l'esplicitazione in aula delle modalità di valutazione, dei criteri per il superamento delle prove e quindi l'inserimento nella fase successiva di formazione. Si è confermato, pertanto, che questo modo di procedere permette maggiore chiarezza sia all'interno del corpo docente che in aula tra i discenti che sono consapevoli del percorso che stanno affrontando. Resta comunque importante sottolineare l'esigenza che:

- Sia favorito un clima favorevole alla "valutazione" che è il valore aggiunto che la Scuola, anche attraverso il sistema di gestione per la qualità vuole sottolineare;
- Si riconferma la necessità che siano chiusi i corsi, con la completa compilazione della modulistica relativa entro 30 giorni dalla fine del corso.
- Si ripropone, compatibilmente con le risorse disponibili, considerato che non è stato possibile realizzarlo per il 2008, al direttivo della Scuola di pianificare per l'anno 2008 momenti formativi sul sistema di gestione per la qualità, rivolto ai presidenti delle Regioni o comunque alle persone che in qualche modo saranno attori protagonisti dell'avvio e della realizzazione dei progetti formativi, affinché sia condiviso il sistema quale strumento di lavoro.
- Si ripropone un'indagine presso i presidenti delle diverse regioni rispetto alla Scuola ed ai contenuti che propone, anche in occasione della prossima nomina del nuovo direttivo nazionale.
- Mantenimento della capacità di rimanere all'interno dei budget stanziati per ciascun corso, attraverso un monitoraggio costante dell'assegnato / speso.



RAPPORTO ALLA DIREZIONE 28 aprile 2008

ANALISI NON CONFORMITA' - RECLAMI E SUGGERIMENTI

Si ripropone sostanzialmente l'idea che la pragmaticità della documentazione predisposta, nonché il monitoraggio continuo durante l'erogazione dei corsi, se da un lato consente di avere evidenza, in tempo reale, di eventuali difformità dei risultati ottenuti rispetto alle attese, sembra non evidenziare non conformità. Tutte le eventuali non conformità sono contestualizzate ad ogni chiusura di corso in tempo reale, in quanto il sistema prevede che la raccolta del raggiungimento o meno degli obiettivi formativi della giornata, momento in cui tutti gli scostamenti e/o il mancato raggiungimento dell'obiettivo della giornata e delle singole relazioni, rappresenti il nodo centrale del sistema di controllo e di rilevazione delle non conformità. Tutti i questionari vengono infatti analizzati in seduta plenaria dal corpo docenti ad ogni fine giornata ed eventuali azioni correttive vengono messe in atto tempestivamente e riproposte durante il "riassunto" ad inizio della giornata successiva. Si conferma l'efficacia di questo strumento per il controllo del processo, utile soprattutto per la correzione di eventuali deviazioni dal processo e propedeutica sicuramente al miglioramento continuo della qualità.

RECLAMI - SUGGERIMENTI ED ENCOMI

Vedasi grafici nelle cartelle dei singoli corsi - complessivamente si può comunque rilevare un alto gradimento dei corsi, sia per i contenuti proposti che per le modalità di gestione dell'erogazione.

I suggerimenti e le valutazioni ai singoli corsi sono tenute presenti per la progettazione dei corsi successivi.

VARIE

E' in fase di rinnovo il direttivo nazionale OSDI che dovrà rinnovare alla Scuola la propria fiducia.



RAPPORTO ALLA DIREZIONE 28 aprile 2008

VERIFICHE ISPETTIVE

La verifica ispettiva interna, condotta nel corso per progettisti tenutosi a marzo a San Gimignano, non ha evidenziato non conformità, solo la raccomandazione a completare la diffusione della documentazione di sistema, attraverso internet e comunque gli altri strumenti divulgativi della società OSDI, al fine di condividere in modo univoco e capillare tutti i soci sullo scopo del sistema e l'utilità delle registrazioni per la qualità.

IL RESPONSABILE S.G.Q.
Ida Ramponi
